

# Læringsnettverket

Gode pasientforløp

Nettverkssamling

14.- 15. sept. 2022

v/ seksjonsleder Gitte Christine Korvann

# Forbedringsteamet i Lillestrøm

- Forankret i toppledelsen i kommunen v/ kommunaldirektør Bjørg Torill Madsen
- 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

# Forbedringsteamet nå:

- 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 Psykisk helse
- Unni Dramstad - seksjonsleder Tjenestetorg
- Kari Anne Aas - seksjonsleder Tjenestetorg
- Anette Skogvold - observatør fra integrerte helsetjenester (IHT) på Ahus
- Overordnet leder: Kommunaldirektør Bjørg Toril Madsen
- Veileder: Agnete Nygård
  
- Faste møter hver annen uke

# Forbedringsteam Lillestrøm kommune

Annette Bergersen – avdelingsleder Mottak og vurdering, Tjenestetorg  
Gitte Christine Korvann – seksjonsleder Nedre Romerike Kommunal akutt døgnenhet (KAD)  
Christina Bjørnstad – seksjonsleder Gjoleidveien boliger, Bo- og miljøtjenester  
Linda Skrimstad Endresplass – konsulent, Frogner distrikt, Helse tjenester til voksne  
Inger Marie Bergersen – seniorrådgiver Fagstab, Helse og mestring  
Kristin Martinsen, rådgiver Fagstab, Helse og mestring

Kontaktinformasjon til nettverket:  
Kristin Martinsen - epost [kristin.martinsen@lillestrom.kommune.no](mailto:kristin.martinsen@lillestrom.kommune.no)

## Demografi og tjenester:

Lillestrøm kommune er den 9. største kommunen med ca. 89.000 innbyggere.

Helse og mestring har ca. 1.850 årsverk, som innbefatter: NAV, legevakt, KAD, ulike helse tjenester til hjemmeboende, institusjonstjenester og bo- og miljøarbeidertjenester. Fremtidig vekst vil føre til en fordobling av aldersgruppen 90+ innen 12-14 år. Tjenesteutvikling og kvalitetsforbedring i helse og mestring skal gjenspeile strategiene: Samskaping, Mestring, Helhet og sammenheng

## Forbedringspunkter:



# Læringsnettverk Gode pasientforløp – samling 2

## MÅL:

Det er etablert tydelig og oversiktlig samarbeidsstruktur mellom seksjon forvaltning og tjenestene/spesialisthelse-tjenesten, 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 tjenesteansvarlig 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 9. juni 2022

- Sikre ledelsesforankring
- Gjøre det kjent
- Ønsket innspill utover egen prosjektgruppe
- Hvem kom?
- Kommunaldirektør Bjørg Torill Madsen ønsket velkommen
- Avdelingsledere, seksjonsledere og FU fra alle tjenesteområder i Helse- og mestring
- Totalt 45 deltagere

# Agenda

Punkter på agendaen	Ansvarlig
Lunsj – tas med inn i møtet	Inger Marie Bergersen, seniorrådgiver i fagstab
Innledning og presentasjon <ul style="list-style-type: none"><li>•Intensjon</li><li>•Prosess frem til nå</li><li>•Status</li><li>•Kort presentasjon om samarbeidsprosjekter</li><li>•Kort presentasjon om KAD</li></ul>	Inger Marie Bergersen, Gitte Korvann, seksjonsleder Nedre Romerike KAD
Pause	
Presentasjon av Feedback informerte tjenester FIT	Marit Reistadbakk - Psykisk helsetjeneste
Pause	
Filmen vises – veien videre	Gitte Korvann
Gruppearbeid - IGP metode	Torild K Nordengen, rådgiver i hjemmebaserte tjenester
Veien videre	Inger Marie Bergersen

# Velkommen til Kick-off!

I våre tjenester skal vi fremme følgende strategier:

*Samskaping*

*Mestring*

*Helhet og sammenheng*

Læringsnettverk for gode pasientforløp er en viktig satsning for Helse og mestring i Lillestrøm kommune:

- Her bidrar vi til forbedring som løfter brukerstemmen og motiverer for egen mestring.
- Her bidrar vi til at tjenestene systematisk bruker «Hva er viktig for deg»-samtalen som inngang til det gode pasientforløpet. Da styrkes brukerens rolle og involvering i eget forløp, og vi oppnår mer reell likeverdighet.



# Pågående prosjekter av særlig betydning i Lillestrøm

- Planer under utarbeidelse: Behovsplan for helse- og mestringstjenestene mot 2040, Legeplan, kommende arbeid med pårørendestrategi
- Implementering av Handlingsplan Leve hele livet 2022-2025
- Teknologiløftet – helseteknologi implementert i tjenestene
- TØRN – oppgavefordeling og organisering
- Samhandling Korttid, Tjenestetorg og Helsetjenester til voksne
- Differensiering av institusjonsplasser
- Prosjekt Integreerte helsetjenester -IHT
- IMR – individuell mestring og tilfriskning
- FIT – feedback informerte tjenester
- Tjenestebestilling

# Vi trenger deres innspill!

Temaer å jobbe videre med:

Hvordan måler vi *brukeropplevelser*?

Hvordan skal vi jobbe for å oppnå bedre *kvalitet* for bruker i forløpet?

Hvilke *verktøy* har vi, og hvilke trenger vi?

Hvordan skal vi *strukturere* verktøy, kvalitet og brukeropplevelser frem imot en god opplevelse rundt helhet og sammenheng for bruker?

# Benyttet IGP metoden

- IGP= Individuelt – gruppe - plenum
- Følgende spørsmål skulle diskuteres:
- Hvordan sikrer vi at pasient og pårørende opplever sammenheng i sitt forløp?
- Hvordan sikrer vi at pasient og pårørende involveres videre i sin prosess?



# Resultater fra IGP

- Resultatene ble diskutert i plenum, samlet inn og overlevert forbedringsteamet

Deretter ble resultatene:

- Gruppert
- Diskutert
- Ny ordsky



# Ordschy fra Kick-off:



# Veien videre

Benyttet innspill fra Kick-off i forbedringsteamet

Hvordan måle forbedringsområder:

Hvilke områder har vi nullpunktsmålinger på?

Hvilke områder må vi ha nullpunktsmålinger på?

Hvordan evaluere?

## 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 (nullpunktsmålning) 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 nullpunktsmålning 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 tjenesteansvarlige saksbehandlere 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



Gode pasientforløp er virkelig et spennende  
prosjekt å være med på!

Vi gleder oss til fortsettelsen!

Takk for oppmerksomheten!

