



I samlet flok til Amsterdam

Fra 2.-5. maj 2018 drog vi en gruppe på 50 medarbejdere og ledere fra Næstved, Slagelse og Ringsted sygehuse til patientsikkerhedskonference i Amsterdam for at søge ny viden og inspiration samt præsentere det gode arbejde, der gøres på NSR. Der var fokus på kvalitet, og hvordan vi generelt kan forbedre sundhedsvæsenet; både for patienten, men også i forhold til ledelse, samarbejde og udvikling.

Et af emnerne på konferencen hæftede Sygehusledelsen sig særligt ved; hvordan skaber vi sammen et godt arbejdsmiljø? Der er efterhånden rigtig meget evidens for, at et godt arbejdsmiljø er med til at skabe god kvalitet i arbejdet med vore patienter. At skabe et godt arbejdsmiljø kræver, at vi samarbejder og taler ordentlig med hinanden. Vi taler selvfølgelig meget om, hvordan vi behandler vore patienter – MEN – taler vi tilstrækkeligt om, hvordan vi behandler hinanden som kollegaer? Vi skal investere i at ville samarbejdet på tværs, og vi skal have tillid til hinanden.

Vi skal derfor som en del af vores strategi her på NSR skabe et miljø og en kultur, hvor det er acceptabelt at give konstruktiv feedback og komme med forslag til hinanden. Vi skal turde lære af hinandens gode ideer og faglige ballast; vi skal gøre hinanden bedre og skabe et rum, hvor videndeling mellem yngre og vores mere garvede kolleger er en naturlig del af vores hverdag. Vi skal skabe et grundlag for samarbejde, hvor alle kan bidrage med input. Vi skal møde vore yngre som ældre kolleger med åbenhed og invitere til at søge hjælp både dag og nat.

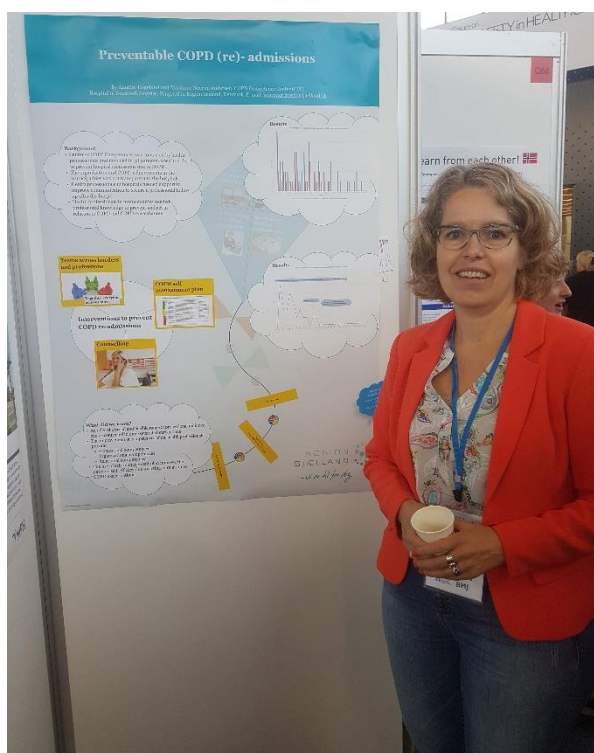
Vi hæftede os bl.a. ved en historie, vi fik fortalt under konferencen, hvor en ung læge berettede, hvordan en bagvagt/professor ikke havde været hjælpsom, men rent faktisk uforskammet, da hun havde henvendt sig midt om natten. Hun kontaktede næste formiddag professoren for at give ham feedback, og han modtog denne positivt og undskyldte for sin opførsel. På konferencen kunne de nu sidde på samme podie og fortælle, at de på deres afdeling nu har indført en ny feedback kultur.



- vi er til for dig

Vi skal derfor være åbne i mødet med hinanden. Konstruktiv kritik skal ikke mødes med forsvar, men derimod med refleksion og muligheden for at blive endnu bedre. Det er med til at udvikle vores sygehus og i sidste ende også med til at skabe god patientkvalitet.

Posters og inspiration



I Amsterdam præsenterede medarbejdere fra NSR 10 posters, der hver især illustrerede kvalitets- og udviklingsprojekter fra vores egen hverdag på NSR. Vi deltog i workshops og lyttede til oplæg fra internationale eksperter.

Hovedtalerne kan ses her:

<https://internationalforum.bmj.com/amsterdam/live-from-amsterdam-2018/>

Fra Virginia Mason Hospitals hørte vi om vigtigheden af topledernes opmærksomhed og motivation for at lykkes med en forbedringskultur. Vi skal ej heller sætte forandringer i gang, hvis der ikke eksisterer et reelt behov. Vi hørte også om klinisk nær ledelse og delprocesser, hvormed vi kan tiltrække nye ledere til organisationen.

Der var oplæg om nytteværdien af tjeklister, når medarbejdere er involveret, og der gives feedback; det nytter at følge guidelines og følge data dag for dag for at sikre overholdelse af delprocesserne.

At involvere patienterne og forventningsafstemme med dem kan føre til en reduktion af omkostninger på 50%. Vi skal derfor lytte til patienternes behov for at reducere overservicering. For at holde fokus på patienten kan man evt. starte alle møder med en patienthistorie. Her kan vi på NSR have som aktion, at alle vores tavlemøder starter med en patienthistorie.

Under hele konferencen blev der tweetet ivrigt, og vi hørte også om, hvordan vi kan bruge de sociale medier til at dele kvalitetsforbedringer. Her kan det noteres, at NSR's officielle Facebook-side går i luften sommeren 2018. Vi hørte også om, hvordan det bidrager positivt at benytte musik, poesi og kunst i formidling til patienter og personale.

Vi hørte, at ledelsesinvolvering er centralt for at sikre optimal implementerings- og forandringsprocessor. Det er noget, vi i sygehusledelsen er meget opsatte på at vedholde. Vi sætter os ambitiøse mål, der er realistiske for at lykkes med succes i vores kvalitetsforbedringer, og vi har som vigtigt fokuspunkt at fordomme er til for at blive nedbrudt.

Og hjem igen...

Men vores arbejde og fokus sluttede ikke, da vi igen landede på dansk jord. Når vi drager ud for at høre om andres måder, faconer, ideer og erfaringer, er opfølgning en naturlig del. Vi mødtes derfor igen fredag 25. maj 2018, hvor vi generelt fik en rigtig fin feedback på turen, og vi fik delt, hvad vi hver især tog med os hjem, og hvorledes vi konkret arbejder videre herfra.

Bla. kunne Mave, Tarm og Karkirurgisk berette, at de i Amsterdam fik mulighed for at præsentere deres ide med "Hvad er vigtigt for dig –



- vi er til for dig

personale”, der i år var lagt den 4/4. Fra afdelingens side blev der opfordret til at gøre dagen til en international dag for ansatte i sundhedssektoren på lige fod med 6/6. Forslaget blev taget godt imod og et hurtigt tweet under et oplæg gjorde, at datoen blev meldt ud under et af key-notes oplæggene.



Line Walker (Overlæge) og Sabina Lund (Afdelingssygeplejerske) har siden været til møde i IHI Health International Alliance Europe for at præsentere projektet. Her blev det nævnt fra IHI's side, at man ønsker, at den 4/4-2019 bliver international "What Matters To You – day for Staff" (navnet er ikke endeligt).

Selve projektet er kommet i stand efter afholdelsen af 6/6-2017, hvor sygehuse verden over spørger patienterne "Hvad er vigtigt for dig?"

Mave, Tarm og Karkirurgisk afdeling arbejder målrettet med deres arbejdsmiljø i samarbejde med en erhvervspsykolog, der kommer ca. 1 gang om måneden. Hun taler med de enkelte teams eller den enkelte medarbejder – alt efter hvad der er brug for. Afdelingen bruger desuden 'howdy'-appen, der kan hjælpe ledelsen med at spotte områder i afdelingen, der skal rettes særligt fokus mod.

Ud over de rent praktiske redskaber, som afdelingen gør brug af, har afdelingen også satset målrettet på sociale arrangementer for personalet – uanset faglig baggrund. Det sidste arrangement, afdelingen afholdte, var en kanotur, hvor over 50 medarbejdere deltog. Afdelingen har de seneste år oplevet et fald i

sygefravær samt et mindre antal stressramte medarbejdere.

Det videre arbejde

Vi har også taget andre interessante oplæg med hjem. F.eks. vil vi kigge nærmere på:

- Et økonomistyringsværktøj, hvor kvalitetsforbedringen indregnes
- Brug af driverdiagrammer i kvalitets- og forskningsprojekter
- Begrebet 'right first time', hvor 15 sekunders ekstra forberedelse eller dialog med en kollega kan give 30 minutters besparelse, idet opgaveløsningen i højere grad vil kunne løses rigtigt første gang.

Alt i alt var vores deltagelse i Amsterdam både spændende og lærerig, og vi har taget flere både strategiske og praktiske tiltag med os hjem både i forhold til en forbedret patienthåndtering, men også i forhold til ledelse, samarbejde og udvikling.

Det er herunder vigtigt, at vi får skabt grundlag for samarbejde på tværs, hvordan vi behandler hinanden, og videndeling skal integreres endnu mere i vores kultur. Det er også med til at skabe god patientkvalitet i sidste ende.

Slutteligt vil sygehusledelsen gerne sige mange tak for turen til alle deltagere.

Sygehusdirektør
Vagn Bach

Vicedirektør
Charlotte Bøll Larsen

Vicedirektør
Trine Holgersen