



Sykehuset Innlandet HF

HELSE  SØR-ØST

Endring og forbedring

Helsesekretærenes rolle – en nøkkel til suksess

Embjørg Lie

Rådgiver Kirurgisk avdeling

Sykehuset Innlandet Lillehammer

- Hvilken vei skal jeg gå? spurte Alice
- Hvor skal du da? spurte katten
- Det vet jeg ikke, sa Alice
- Men da spiller det vel ingen rolle
hvilken vei du går ! svarte katten

Lewis Carroll (1865): *Alice in Wonderland*



Endring

- Endring = når man kan peke på betydelige forskjeller i tilstand på to tidspunkt (Nå-tilstand og Slik det engang var-tilstand)
- Tenke, føle og gjøre noe annerledes
- Mange former for endringer
 - Strukturelle
 - Kulturelle
 - Endring i arbeidssituasjon
- Negativt ladet ord

Endringsprosess

- Den prosessen et individ, gruppe eller organisasjon går igjennom for å endre dagens situasjon til en ønsket fremtidig situasjon.



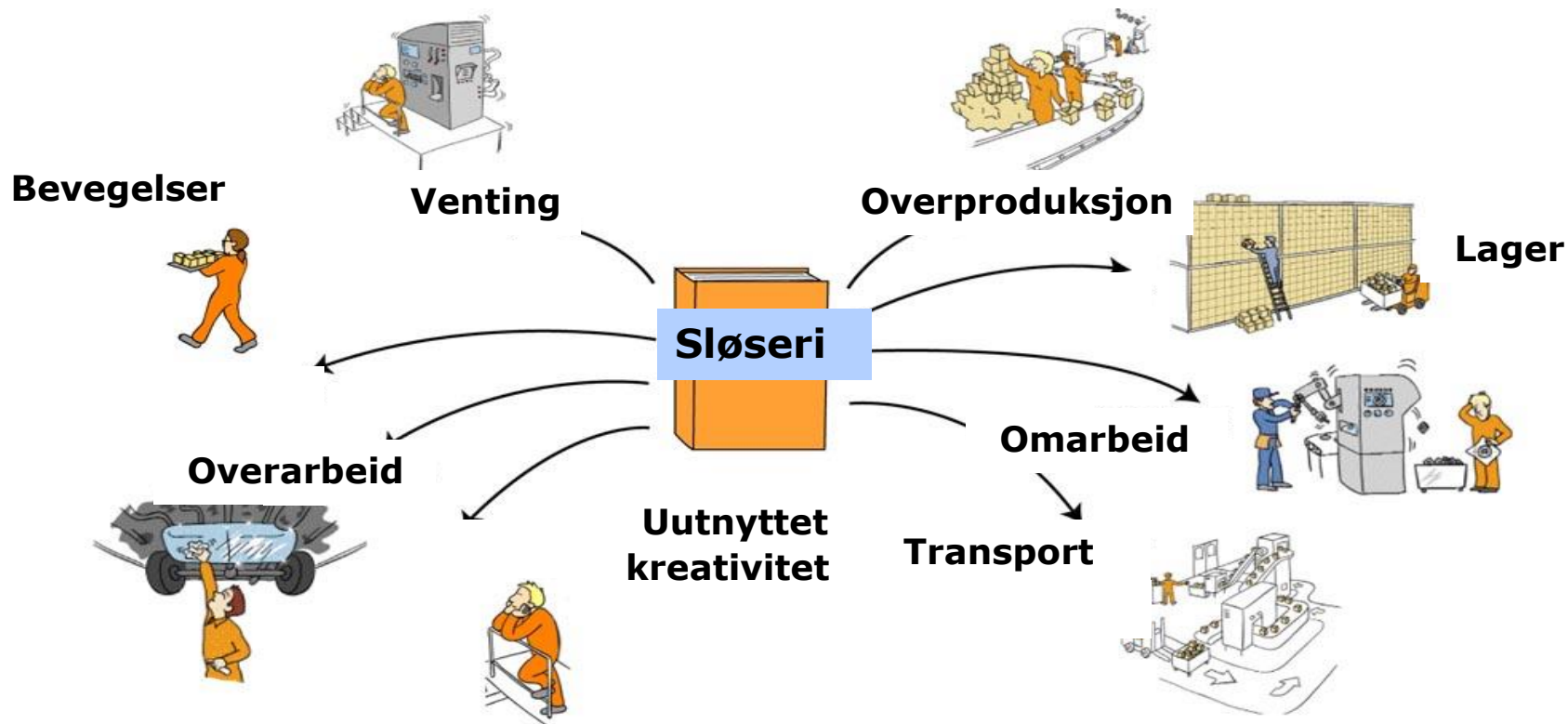
Forbedring = positiv endringsprosess

- **Kriterier for vellykkede forbedringsprosesser:**
 - Felles mål
 - Ledelsesforankring
 - Medarbeiderinvolvering
 - Brukermedvirkning
 - Eierskap og fellesskap
 - Åpenhet, trygghet og læring
 - Ha det gøy 😊

LEAN tankesett som forbedringsmetodikk

- Lean-metodikken har følgende prinsipper:
 1. Verdi for kunden / pasienten.
 2. Identifisere aktivitetene som skaper verdi.
 3. Skape kontinuerlig flyt
 4. Flyten skal være basert på etterspørsel
 5. Strebe etter den perfekte prosessen

De 7 + 1 sløseriene



Kontinuerlig Forbedring

- Service
- Forenkle oppgaver
- Flyt
- Kunnskap detaljer
- Helhet



Suksess

= **Fremgang, det å gjøre lykke** (Store norske leksikon)

→ Summen av handlinger som gir et godt resultat

→ Pasientens møte med sykehuset blir verdifullt

HELSESEKRETÆRENS ROLLE – EN NØKKEI TIL SUKSESS

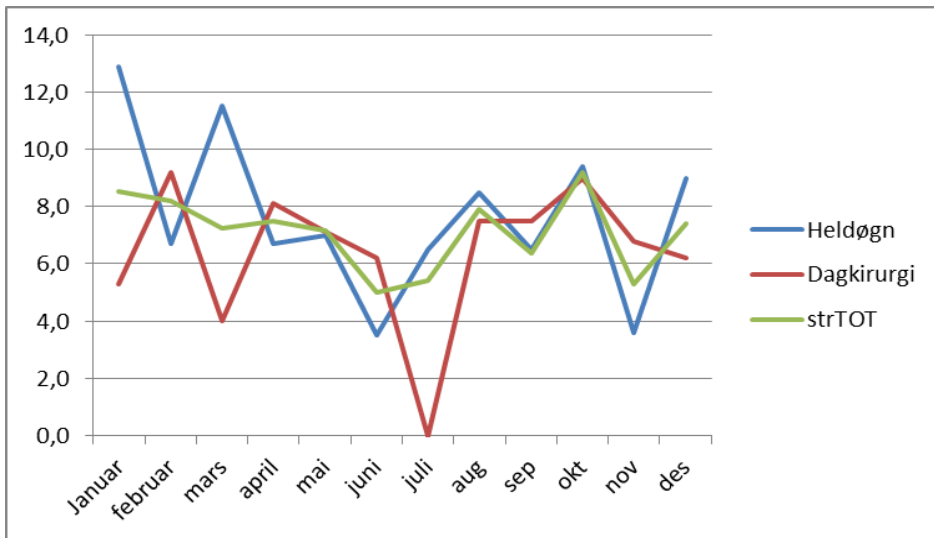
EKSEMPLER FRA KIRURGISK AVDELING LILLEHAMMER

Pasientforløp: Henvisning → Behandling for Ryggpasient

- Viktigheten av tydelig info fra lege → gi pasienten riktig time + riktig info
- «Sjekke program» → er alle svar/rtg-bilder tilgjengelige?
- Sjekke F5 → fastlege, Pasientens tlf + adresse → epikrise til rett lege
- Endring av «behandlingskjema» → korrekt registrering



Strykning av operasjon



Spørsmål ved ringing til opr. pasienter

NÅR: 2 dager før operasjonsdato

HVORFOR: Forebygging av strykning
Kvalitetssikre forberedelse til operasjon
Redusere ventetid til operasjon

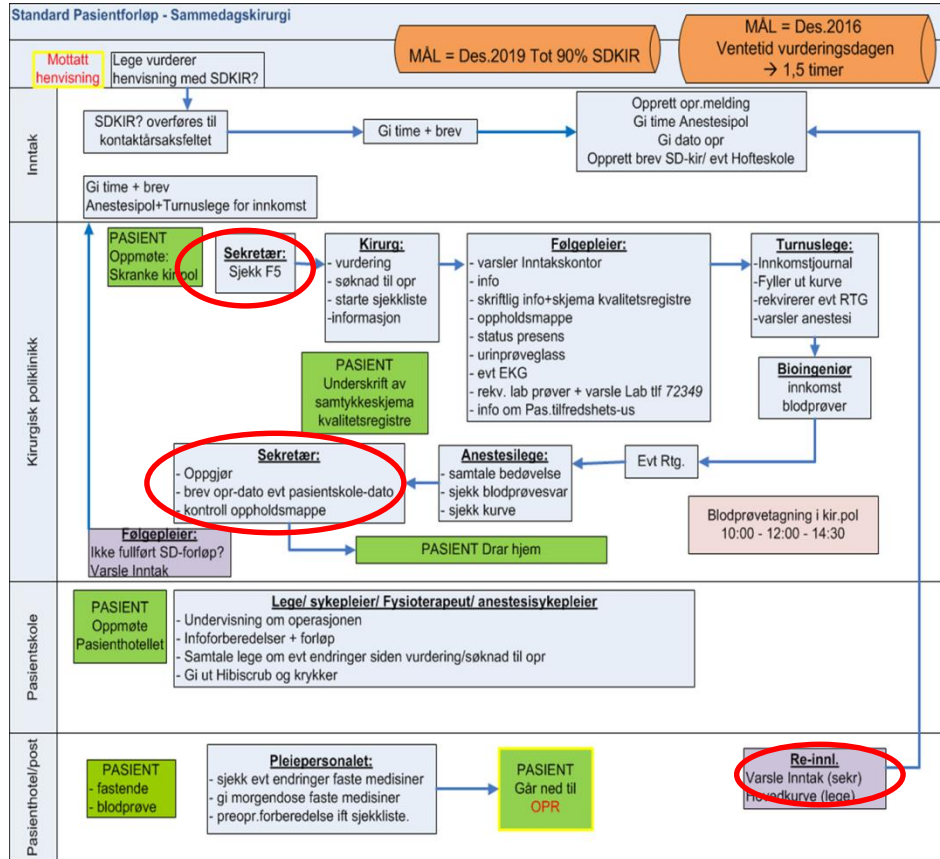
HVA SIER VI TIL PASIENTEN?

Vi ringer deg for å bekrefte at du møter til planlagt operasjon, og at du har forberedt deg som avtalt.

SPØRSMÅL:

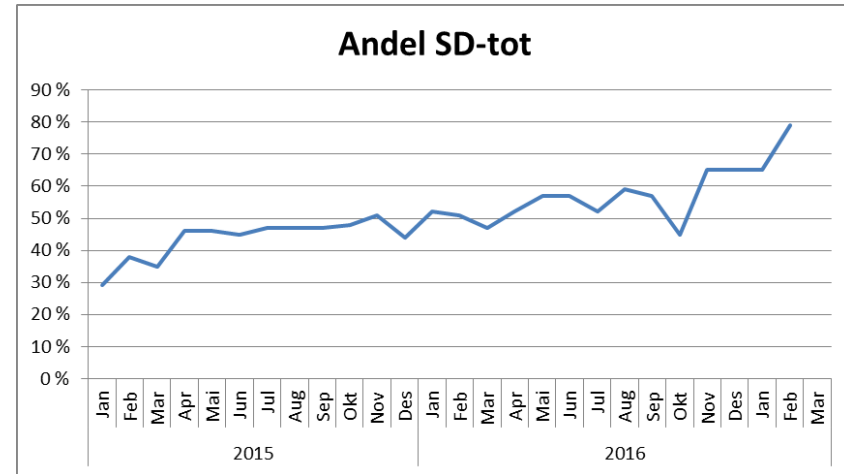
1. Er det **fortsatt aktuelt** med operasjon?
 - Hvis nei: kontakt inntakskontoret.
2. Er du **frisk**? Feber? Forkjøle?
 - Hvis ikke frisk/feber: kontakt fastlege for vurdering/ blodprøve CRP og be pas ringe tilbake med CRP svar. Hvis CRP >10 Kontakt Embjørg/Lena
 - Hvis forkjøle/feber: kontakt inntakskontoret
3. Har du forberedt deg som avtalt?
 - a. Har du sjekket huden din for evt **sår/ kviser** med puss?
 - om du har sår/kviser med puss på kroppen er dette infeksjonsrisiko
 - b. Har du **sluttet med medisiner** i forkant av operasjonen, som avtalt med legen?
 - Se gult ark «Pasientinformasjon: Medikamentbruk i fm operasjon»
 - Hvis pas har sår/kviser/ ikke sluttet med medisiner: kontakt inntakskontoret
4. **MRSA/ESBL/VRE** – Har du vært hos lege/tannlege i utlandet siste 12 mnd; evt jobbet med flyktninger
 - Se grønt ark «Orientering til pasienten fra sykehuset Innlandet HF» om MRSA
 - Hvis pas bekrefter dette: gå til fastlege for screening av MRSA/ESBL/VRE
 - Kontakt inntakskontoret

Sammedagskirurgi



Helsesekretæren:

- Pasienten første møte og siste møte
- Kontrollerer oppholdsmappe
- Gir pas brev med opr.dato
- Etterspør SD-kir re-innleggelse ved utskrivelse



Utenlandske pasienter

DIPS - Registrering av utenlandsk pasient

- Korrekt registrering av navn + adresse
- Korrekt oppgjør MED utenland-takst
- Konvensjonspasient/Selvbetalende
- D-1698 Innlagte pasienter med hjelpenr



Riktig registrering i konsultasjonsbildet Poliklinikk: (frikode)

- 1) Konvensjonspasient med påkrevd dokm: Frikode= «Konvensjonspasient» el «Barn u/16år» Eøs-skjema= «EHIC»
Dersom man ikke får registrert Eøs-skjema: Skriv i kontaktårsaksfeltet «Dokm. =OK, får ikke reg i Eøs-skjema feltet»
- 2) Konvensjonspasient uten påkrevd dokm: Frikode= «Selvbetalende» (også barn) Eøs-skjema= blankt
Husk utenlandstakst!

9 Diagnoser / Prosedyrer / Oppgjør:		9 Diagnoser / Prosedyrer / Oppgjør:	
Frikode:	Eøs-skjema:	Frikode:	Eøs-skjema:
Barn under 16 år	EHIC	Selvbetalende	

Riktig registrering innleggende pasient: (debiteringskode)

- Gå på Vis – Innleggelse – merk aktuell innl. – klikk på «Kommune» nederst til høyre – Bildet «Trygdetilknytning»:
- 1) Konv.avtale eller Barn u/16år uten påkrevd dokm eller pas uten konv.avtale: Utlanding/Selvbetalende.
- 2) Konvensjonspasient eller Barn u/16 år med påkrevd dokm: Konvensjonsavtale

Kommune: 9999 [Utland]		Kommune: 9999 [Utland]	
Bydel:		Bydel:	
Landskode:	USA	Landskode:	Danmark
Debiteringskode:	Utlanding/selvbetalende	Debiteringskode:	Konvensjonsavtale
Eøs-skjema:		Eøs-skjema:	

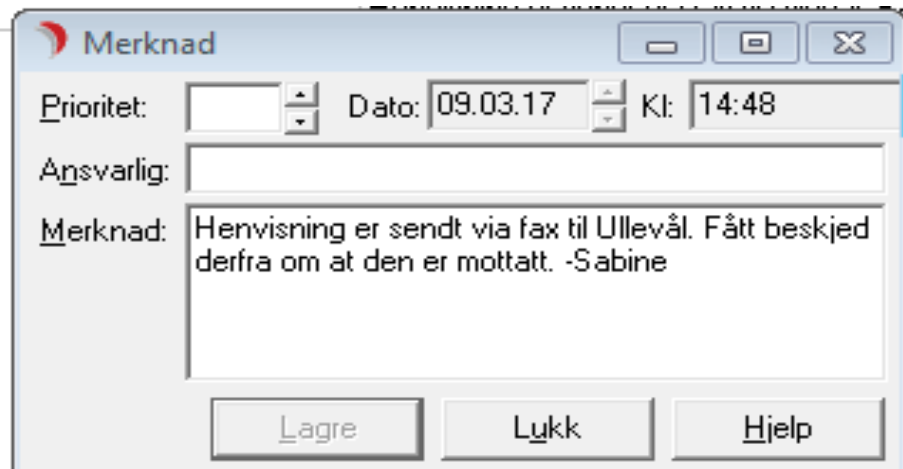
HASTEBLANKETT: Dersom pas ikke har EHIC, men kun Pass/nasjonalt ID-kort: Pas kan kontakte bostedsland og få utstedt hastebblankett → faxes til SIHF. Inntil dette er på plass = pas Selvbetalende
Har pas D-nr: ring Helfo Helsetrygdekort tlf **800 43 573** for Hastebblankett

Kir.pol får kopi av EHIC fra Akuttmottaket for skanning. Registrering av EHIC skal gjøres ifm med skanning. Denne registreringen bør/skal gjøres av de som har erfaring og kan det. = kir.kontortjeneste.

Pakkeforløp – viderehenvisning

- Viderehenvisning av pasienter til OUS
- Uvisst om henvisningen var sendt/mottatt
- Sekretær ringer OUS etter 2 dager; merker henvisningsdokumentet i journal om at dette er mottatt OUS

09.03.2017 14:33:...			09.03.17 1...	LKIR	Ekstern henvisning SO
13.03.2017 22:27:...			09.03.17 1...	LKIR	Journalnotat EDI SO
27.02.2017 14:46:...			27.02.17 1...	LKIR	PAS-Time tlf. time LKIR
27.02.2017 07:42:...			27.02.17 0...	LKIR	RAD: Endelig svar CT-Thorax, abd, ...



A screenshot of a software window titled "Merknad" (Note). The window has a standard Windows-style title bar with minimize, maximize, and close buttons. Below the title bar, there are three input fields: "Prioritet:" (empty), "Dato:" (containing "09.03.17"), and "Kl:" (containing "14:48"). Below these is a text area labeled "Ansvarlig:" which is empty. The main text area is labeled "Merknad:" and contains the text: "Henvisning er sendt via fax til Ullevål. Fått beskjed derfra om at den er mottatt. -Sabine". At the bottom of the window, there are three buttons: "Lagre" (Save), "Lukk" (Close), and "Hjelp" (Help).

Helsesekretæren ER en nøkkel til suksess i forbedringsarbeidet

Bli med på laget
Jakt på forbedringer
Gjør andre gode
Ta lærdom selv
Feire ofte

