



Oslo kommune

# I pasientens fotspor



Læringsnettverk pasientsikkerhet 22.-23. januar 2019

Torunn Wibe, fagkonsulent

Senter for  
fagutvikling og forskning



Utviklingscenter for sykehjem  
og hjemmetjenester Oslo



# Hva er «I pasientens fotspor»?

- En representant fra tjenestestedets øverste ledelse følger med fysisk og observerer pasientens/brukerens møte med tjenesten





# Formålet med «I pasientens fotspor»

- Sette pasient- og brukersikkerhet på dagsorden
- Involvere brukere og pårørende i utforming av tjenestene
- Identifisere risikoutsatte områder hvor det er behov for forbedring
- Utforme forbedringstiltak i samarbeid med brukere, pårørende og ansatte og systematisk arbeide med konkrete forbedringer





# Hvordan gjennomføre? (1)

Tiltaket er basert på gjensidig tillit blant alle involverte – og samtykke om å delta

- Medarbeiderne informeres på forhånd om at hensikten er læring og ikke overvåking
- Pasient/bruker (og evt. pårørende) informeres både skriftlig og muntlig om tiltaket
- Mulighet for å trekke seg





# Hvordan gjennomføre? (2)

Lederen bør innta en passiv rolle under forløpet og eksempelvis observere om:

- Pasient/bruker (og pårørende) møtes med respekt, interesse og engasjement
  - Deres kunnskap og erfaringer blir etterspurt
- Medarbeidernes kommunikasjon er klar og tydelig
- Fysiske rammer ivaretar pasientens/brukerens behov og sikkerhet
- Det er helhet og sammenheng i forløpet
- Pasientsikkerhet er ivaretatt





# Oppfølging

- Oppsummeringssamtale med pasient/bruker og evt. pårørende
  - Be om deres synspunkter på hva som har gått bra og mindre bra, evt. feil og mangler, om noe gjorde dem utrygge
  - Takke medarbeiderne som var involvert – spørre hvordan de opplevde det, om de har forslag til endringer
- Dele erfaringene med andre avdelinger på tjenestestedet – utprøve forbedringstiltak man evt. har kommet fram til





# Erfaringer fra Haukeland universitetssykehus

- Positiv erfaring med å involvere pasienter i forbedringsarbeid ved hjelp av «I pasientens fotspor» – har gitt ringvirkninger
- Identifikasjon av flere viktige forbedringsområder, både kjente og nye
- Viktig med en plan for forbedringstiltak i etterkant
- Gir også bevissthet på hva som fungerer godt – eksempelvis at pasientene opplever å bli møtt med vennlighet, respekt og omsorg
- Pasienter ser og vektlegger ting annerledes enn oss helsepersonell – det er nødvendig og lærerikt med involvering i forbedrings- og utviklingsarbeid





# Erfaringer fra Nordlandssykehuset

- Å gå *I pasientens fotspor* kan gjøres av direktører, men også av avdelingssjefer eller seksjonsledere som ønsker bedre oversikt over egen organisasjon.
- En svært effektiv måte å lære seg konsekvensene av de beslutninger man tar.
- Vi har blitt mer oppmerksomme på hvordan våre beslutninger påvirker pasienten og medarbeidere.
- Tiltaket «I pasientens fotspor» bidrar det til å minske avstanden mellom ledelse og de som skaper verdi for pasienten, altså helsepersonellet som utfører det daglige arbeidet. Det oppleves også trygt for pasienten at ledelsen er involvert i deres pasientforløp.







Oslo kommune

