



**Hvordan involverer vi patienter, borgere
og pårørende i delprojekterne?**

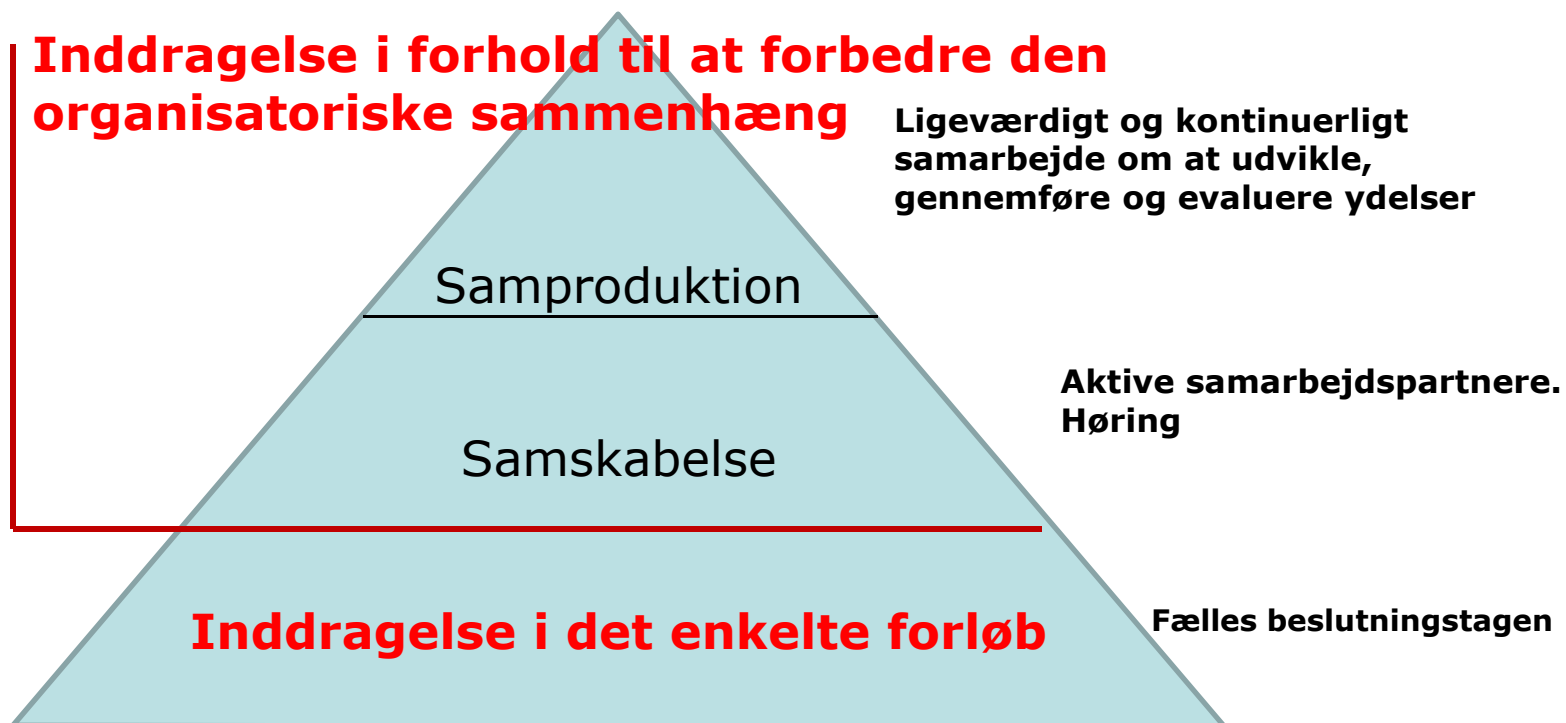
...set fra et organisatorisk perspektiv

Det rette tilbud til borgerne fra første kontakt – 11.01.2018

Brugerinddragelse – hvad snakker vi om?

- Begrebet er flydende, gradbøjes og fortolkes
- **Historik:** Kom i 90'erne: opgør med klientliggørelse (ulighed og afhængighed - pt er ikke et objekt), fra *patient* til *borger*, demokratisk deltagelse - frit sygehusvalg, m.m.
- **Forskellige formål** med inddragelse:
 - fælles beslutningstagen i det enkelte forløb
 - sammenhængende forløb på tværs
 - begrænsning af sundhedsudgifter

Inddragelse i det fælles udviklingsarbejde?



Ændrede grundvilkår



Øget specialisering og centralisering, øget koordinering, patienten er i stigende grad hjemme, accelereret tempo.

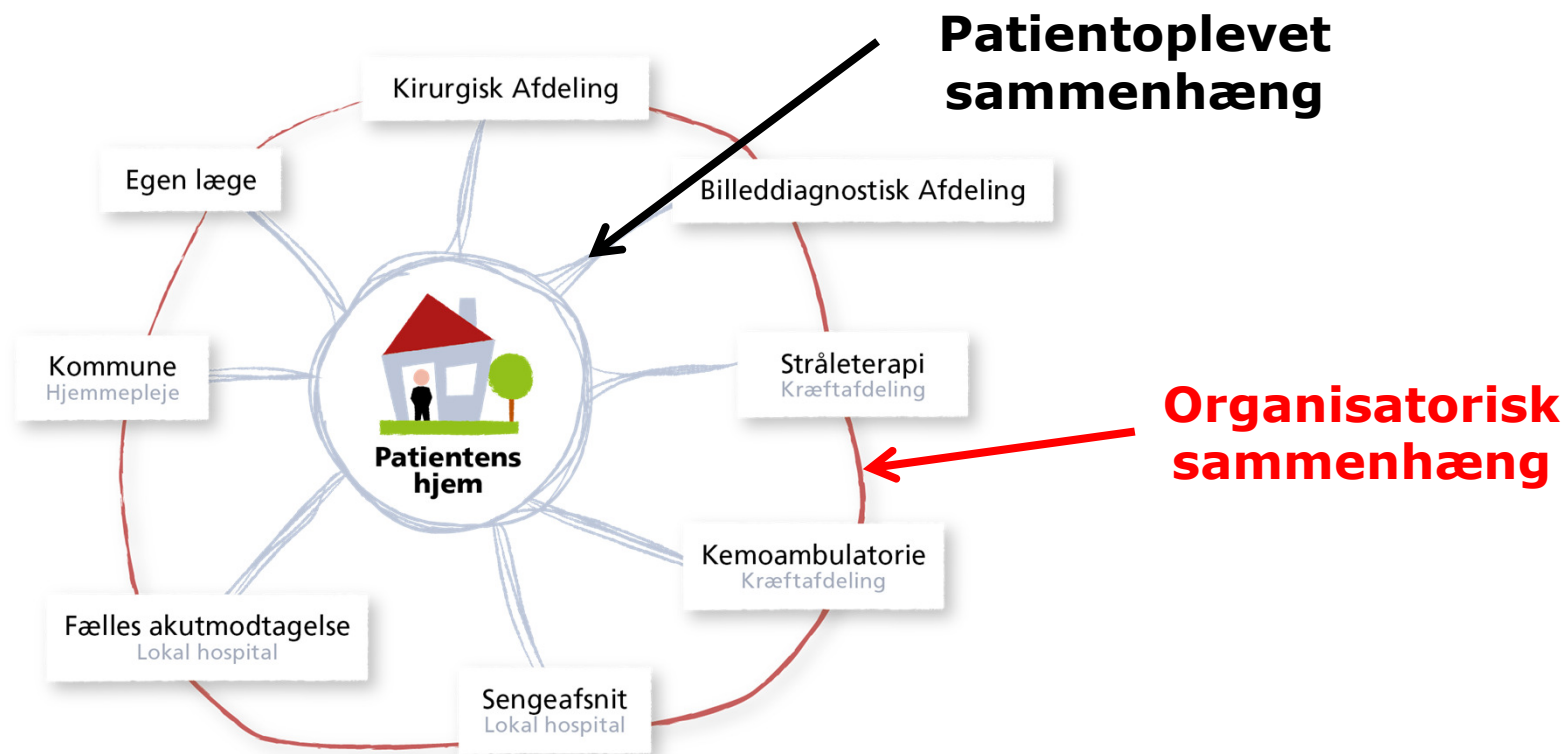


**Til at re-tænke og
se helheden**

Fra "silo-tænkning"



To perspektiver i det sammenhængende patientforløb



Ninna Meier, Susanne Østergaard, Ledelse på Tværs. 2016

Ledelsesmæssigt fokus?

Vi har brug for inddrage borgere og fagfolk –
ingen kan se alle delene

Og...

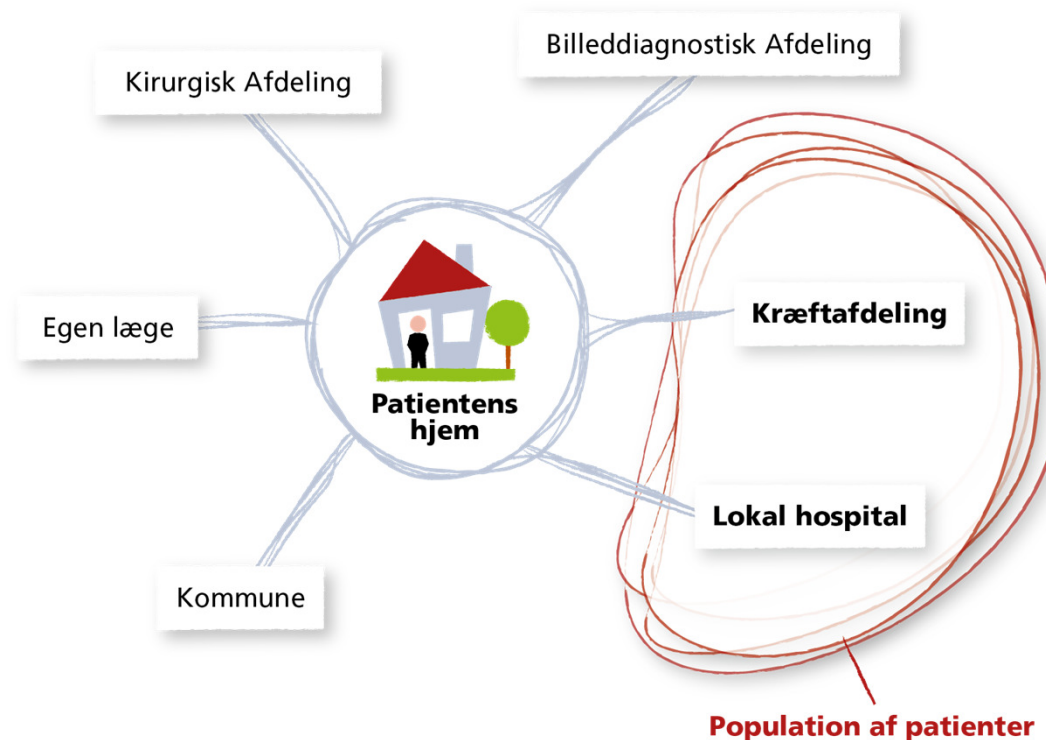
Ledelseskrudtet skal også bruges på at sætte
fokus på at skabe den organisatoriske
sammenhæng



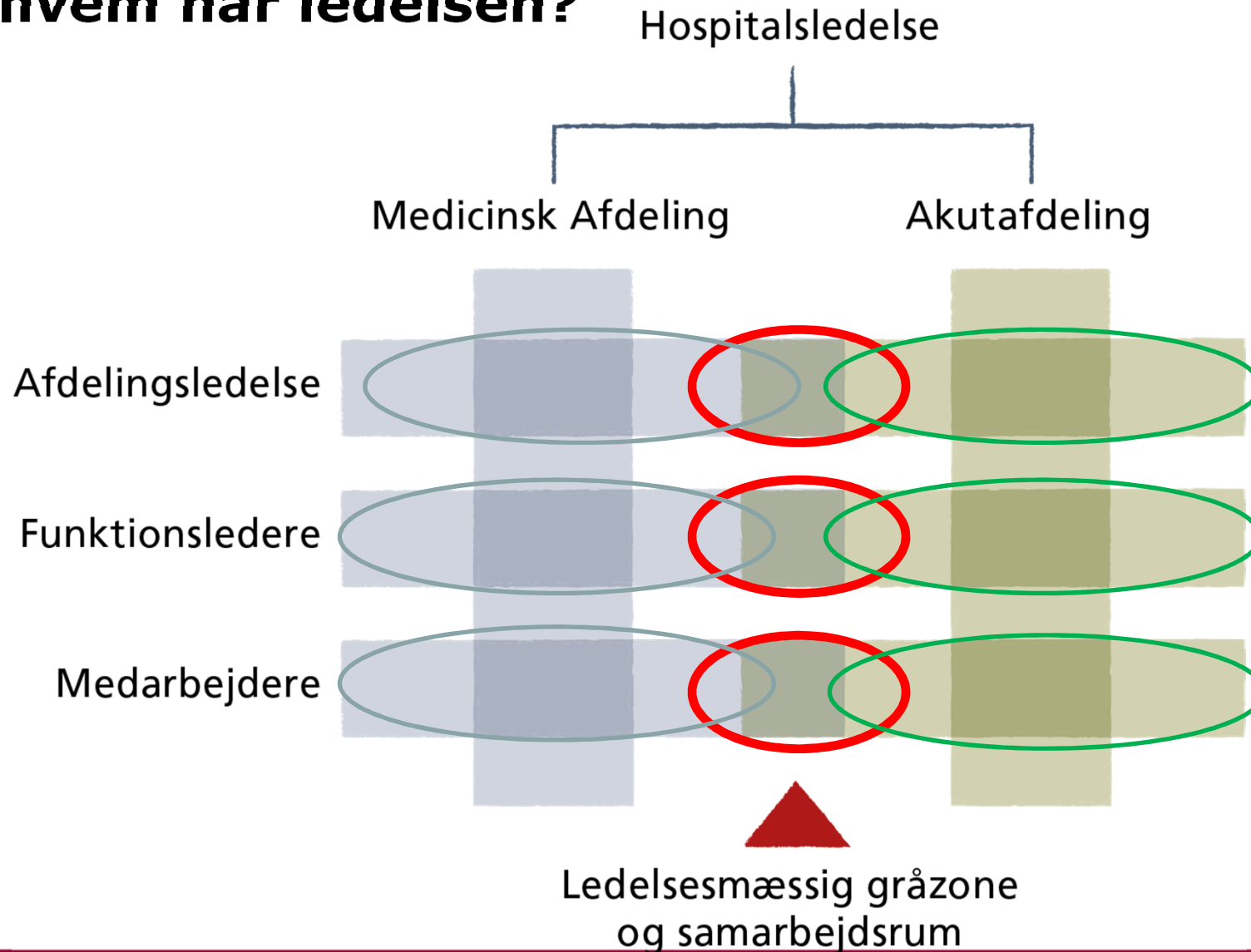
Sammenhængende patientforløb for
populationer af patienter

Sammenhængsudfordring?

Eks. på Kræftafdelingens fokus 1



Eksempel på samarbejdsrum/gråzoner - hvem har ledelsen?



Ledelsesopgaven i skabe organisatorisk sammenhæng:

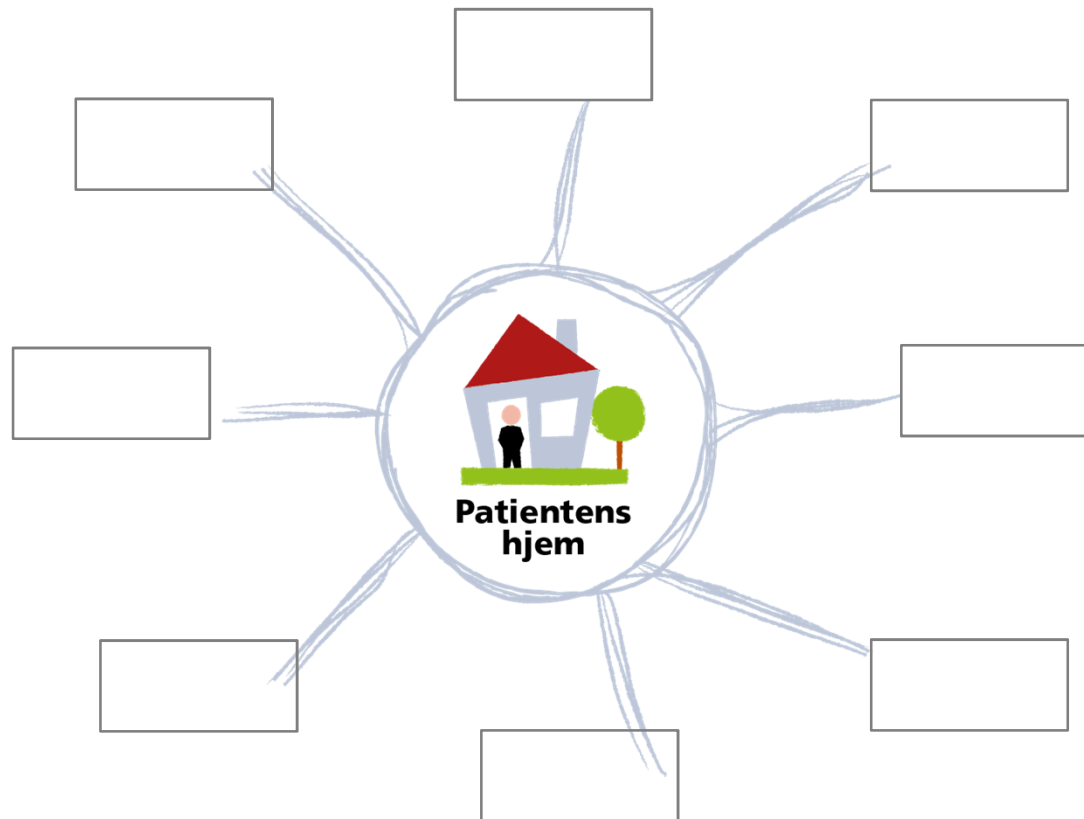
- 1. Se opgaven – og forstå behovet for sammenhæng**
- 2. Etabler rammer for samarbejdet**
- 3. Styrk professionelle relationer på tværs**

Anbefalinger fra projekt Ledelse på Tværs – Kunsten at skabe sammenhængende patientforløb, 2016
Ninna Meier, Mette Bødiker Vestergaard, Susanne Østergaard

1. At se opgaven og forstå behovet for bedre sammenhæng

- Hvordan hænger vores arbejde sammen med andres?
- Hvad har vi af erfaringer fra hverdagen?
- Hvor er sammenhængsudfordringen størst?
- Hvad har vi brug for af data?
- Hvem skal vi styrke samarbejdet med?

Hvordan ser "patientens vej" ud hos jer? – og hvor er sammenhængsudfordringen størst?



2. At etablere rammer for samarbejdet

- Overvejelser om "vejen"/"rejsen"

- **Hvordan får man i fællesskab identificeret og prioriteret de temaer, der skal udvikles?**
 - Hvordan organiserer I det indledende samarbejde?
 - hvem inviterer hvem, til hvad, hvornår og med hvilket formål?
 - Forberede mødet(r)
 - "bordplan", vært?, mødets forløb
 - indkredsning af hvor I hver især ser udfordringer, hvad er allerede fint forbundet, hvad er jeres fælles fokus fremover? hvilke temaer skal I arbejde med

2. At etablere rammer for samarbejdet

- Overvejelser om "vejen"/"rejsen"

- **Hvordan får I etableret rammer for det kliniske arbejde, der skal forbindes?**
 - Det skal være meningsfuldt for personale og patienter
 - Fælles overblik over indsats og tydelig arbejdsfordeling
 - Rammer og retning for arbejdsgrupper og fora
 - Rammer og retning i egen enhed
 - Organisering af løbende opfølgingsmøder på tværs – med hvem, hvornår, hvad, aftaler
 - Strategi for formidling

Obs udfordring – konkurrerende dagsordner, gensidig vedholdenhed, vilje og prioritering

3. Styrk professionelle relationer på tværs

- at være bevidst om egen tilgang til samarbejdet/vær rollemodel i en åben "vi-tilgang". Det smitter
- at være obs på det subtile i det indledende samarbejde, sproget
- at holde fokus på hvad der giver mening for patienter og personale
- at være opmærksom på den andens perspektiv og oplevelse af samarbejdet

Anbefalinger fra *projekt Ledelse på Tværs – Kunsten at skabe sammenhængende patientforløb*, 2016
Ninna Meier, Mette Bødiker Vestergaard, Susanne Østergaard

Akutfdelingen: når de lykkes med samarbejdsrelationerne....

- Vi anerkender, fremhæver gode eksempler og er ikke bange for at give ros.
- Vi afvæbner aggression med imødekommenhed – f.eks.. ved at sige: *“Det skal vi lige have kigget på”*.
- Vi bruger høflig konfrontation og giver konstruktiv feedback, når der er brug for det.
- Vi tager ting i opløbet.
- Vi byder ind og er hjælpsomme: *“Hvad kan vi gøre?”*
- Vi er respektfulde over for andre og anerkender deres arbejde og værdi.
- Vi holder fokus på fakta og på patienterne.
- Vi appellerer til fælles ansvar og møder andre med en *“vi”*-indstilling.
- Vi starter med os selv. Vi prøver selv at være gode rollemodeller.
- Vi tør blotte os og indrømme, når noget kan gøres bedre.
- Vi er tålmodige og insisterende.

Susanne Østergaard
Projektleder, organisationskonsulent



susoes@rm.dk

Tel. 7841 0823
Mob. 2129 7050

www.udvikling.rm.dk