



Gør et godt samarbejde bedre ...

Tværasektorielt samarbejde i Vestklyngen i Region Midtjylland

Af Grete Bækgaard Thomsen, Birthe Nyhuus, Ulla Rasmussen og Else Rose Hjortbak

Der var engang nogle gæve sundhedsprofessionelle i lægepraksis, kommuner og sygehusevæsen i det gamle Ringkjøbing Amt. De var enige om: Vi har det godt med hinanden, og hvordan vil vi udnytte det – også i forbindelse med de nye storkommuner og regionsdannelse?

Som i alle eventyr er der tre veje at gå: Lade det køre som det plejer, flytte fokus et helt andet sted hen, for det kører jo godt eller gøre det endnu bedre.

De valgte at gøre samarbejdet endnu bedre i Vestklyngen i Region Midtjylland.

Samarbejde og værdier

Samarbejde er en dynamisk proces, idet intet er stationært, og der dukker hele tiden nye opgaver og udfordringer op. Der er altid mange aktører på banen, når de sammenhængende patientforløb skal sikres. Her er værdier og spilleregler afgørende, så den enkelte medarbejder har tilliden, trygheden og modet. Det er et hårdt arbejde, hvor der er be-

hov for at tage hinanden alvorligt, med respekt og forståelse for forskellige vilkår.

Hospitalsenheden Vest, de 6 kommuner, praktiserende fysioterapeuter og læger har udarbejdet fælles værdier. Værdierne er udtryk for den måde, der samarbejdes på, og der eksisterer en »vi vil hinanden kultur« eller måske nærmere »vi vil ikke nøjes – nej, det skal være en tak bedre-kultur«.

Værdierne er med i alt. I aftalerne mellem parterne, i de forskellige fora, møder og i det daglige samarbejde. Som et eksempel på en værdi kan nævnes: Patienter og pårørende skal opleve vores samarbejde som godt og fleksibelt. Det har resulteret i en fælles spilleregel: Den der har borgeren har ansvaret og initiativpligten. Denne værdi er en fælles værdi med Region Midtjylland.

Værdier i Vestklyngen

- Vi lytter aktivt og spørger ind til patienten og borgeren.
- Vi er gode formidlere – både skriftligt og mundtligt.
- Vi lader de personer, der kender patienten og borgeren bedst, komme til orde.
- Vi møder alle forberedte op til udskrivningskonferencen, hvor patienten er i centrum.
- Vi sørger for at holde hinanden orienteret med relevant viden.
- Du har travlt – jeg har travlt, men det lader vi os ikke mærke med, når vi samarbejder.

- Patienter og pårørende oplever vores samarbejde som godt og fleksibelt.
- Vi kender alle Sundhedsaftaler e-Dok og bruger den aktivt i vores daglige arbejde

Sundhedsaftaler og e-dok

Samarbejdsparterne i Vestklyngen har en lang tradition for at arbejde sammen om det gode patientforløb. Dermed er der et solidt udgangspunkt i forhold til den fælles opgave med at tage sig af patienter, borgere og pårørende. Samarbejdet om sundhedsaftalerne har yderligere styrket muligheden for det gode samarbejde.

Sundhedsaftalerne er gjort operationelle, efter at de er gennemskrevet til handleanvisninger. Sundhedsaftalerne ligger tilgængeligt for alle samarbejdsparter i en elektronisk dokumentsamling på internettet www.ringamt.dk/sundhedsaftaler

På hjemmesiden er alle aftaler, retningslinier, instrukser og vejledninger beskrevet, og de nødvendige skemaer og blanketter er let tilgængelige. Materialet er udarbejdet af personale tværasektorielt. Alle medlemmerne i samtlige samarbejdsgrupper i sundhedsaftlearbejdet er ansvarlige for at holde Sundhedsaftaler e-Dok opdateret, og de er ambassadører for Sundhedsaftaler e-Dok i deres respektive organisationer.

Fagpersoner udtaler sig om sundhedsaftaler e-dok

Afdelingssygeplejerske på ortopædisk afdeling
»De retningslinier vi har på sundhedsaftaler e-dok er et produkt af dialog på tværs af sektorerne, og derfor kommer de tæt på og lever op til begge parter behov«

Visitor i kommune
»Sundhedsaftaler e-dok bruges igen og igen, og er vigtig i det gode samarbejde, fordi det er et godt praktisk redskab til at kunne se det sidst opdaterede«

Praktiserende læge
»Her er alle telefonnumre samlet på et sted. Vi kan fx også finde alt om transport her«

Slut med quiz...

Gennem mange år har sundhedsvæsenet haft en uvane: At mene meget om hinandens gøre og laden, og man har i sundhedsvæsenet bekræftet hinanden i, at det er da mærkværdigt, at de andre ikke bare gør dette eller hint. Ofte har de enkelte parter skullet gætte sig til, hvad der gav bedst mening – i stedet for at lægge en fælles plan.

Nu er der sadlet om, og alle involverede sundhedsprofessionelle øver sig i at være enige om fokus for den fælles indsats. På den måde erkender den enkelte afdeling, kommune eller praksis også eget fokus og egen indsats som en del af en større fælles plan.

Det giver mening og sikkerhed for de professionelle, for patienter og pårørende, der oplever et fagligt dygtigt samarbejde, hvor alle kender planerne og dermed oplever tryk og sikkerhed i forhold til det samlede sundhedsvæsen.

Det kommer ikke af sig selv. Derfor har Vestklyngen i Region Midtjylland etableret et forum »Gør et godt samarbejde bedre...«, hvor den enkelte professionelle kan henvende sig med sine oplevelser. Samarbejdsgruppen »Gør et godt samarbejde



Grete Bækgaard Thomsen. Sygeplejerske, Diplom i Ledelse. Sundhedschef i Lemvig Kommune.
grba@lemvig.dk



Birthe Nyhuus. Praktiserende læge i Herning. Praktiskonsulent tilknyttet Medicinsk Afdeling, Regionshospitalet Herning.
birthenyhuus@hotmail.com



Ulla Rasmussen. Sygeplejerske. Specialkonsulent for samarbejde mellem Hospitalsenhed Vest, kommunerne og sygesikringsområdet.
hecubr@ringamt.dk



Else Rose Hjortbak. Ergoterapeut, MPH. Kvalitetskonsulent. Kvalitet og Udvikling, Hospitalsenheden Vest, Region Midtjylland.
elhjo@ringamt.dk

bedre...« består af repræsentanter fra Hospitalsenheden Vest, en fra hver af de 6 kommuner og en praksiskonsulent.

Gør et godt samarbejde bedre...

Sammenhængende patientforløb er og skal være en selvfølge for patient og borger – men det

er op til os som personale at få det til at virke. Der er politikker, retningslinier og instrukser for mangt og meget – men det er ikke altid tilstrækkeligt. Der er altid den menneskelige dimension, der skal kæde det hele sammen og formidle planer og budskaber.

Eksempler på hændelser der når frem til samarbejdsgruppen »Gør et godt samarbejde bedre...«:

- Sygeplejersken på hospitalet og i kommunen kan ikke blive enige om varslingsfristen i forbindelse med udskrivning af en aktuel patient
- En gammel skrøbelig patient er midt nat sendt hjem med højre underarm i gips på grund af brud – uden at hjemmeplejen er inddraget
- En afatisk patient bliver akut indlagt på hospitalet direkte fra plejehjem uden yderligere oplysninger end sit sygesikringsbevis sat fast med en sikkerhedsnål i skjorten

Hvordan reagerer personalet på sådanne sager?

Det påvirker personalet, hvis en patient eller borger ikke får en ordentlig behandling. Reaktionen kan være vrede, irritation, skuffelse og opgivet over, at det ikke fungerer. For at vende disse følelser til handling, er samarbejdsgruppen »Gør et godt samarbejde bedre...« dannet, og formålet er at:

- samarbejde om uheldige hændelser i patientforløb sektorerne imellem, således at personalet kan drage læring
- etablere et forum hvor fagpersoner kan komme af med frustration over hændelser i et patientforløb, fordi det her bliver taget alvorligt og fører til handling
- respektere og anvende værdierne for det gode samarbejde mellem kommuner og hospitaler til gavn for det gode forløb
- inddrage ledelsen i løsning af opgaverne både i enkelt-sager og generelt

Samarbejdsgruppen »Gør et godt samarbejde bedre...« har udarbejdet et skema, hvor

hændelsen beskrives. Skemaet ligger i Sundhedsaftaler e-dok, og der kan skrives direkte i skemaet.

Medlemmerne i samarbejdsgruppen modtager de indsendte rapporter og går tilbage til de involverede parter med det meget enkle spørgsmål: Hvordan giver indrapporteringen mening i forhold til den aktuelle situation? Med dette spørgsmål åbnes der mulighed for en beskrivelse af situationen og de betingelser, der var til stede i den situation med de aktører på det sted på det tidspunkt.

Ved dialog er der mulighed for nye erkendelser og nye handlemuligheder

- Rapporten drøftes på møde i gruppen, og her vurderes, hvad der kan ske lokalt eller generelt
- Værdierne og indholdet i sundhedsaftalerne og de aftaler der er indgået, er altid udgangspunktet for, hvad der skal ske (se listen af værdier)

Samarbejdsgruppen »Gør et godt samarbejde bedre...« er kommet frem til at:

- Der er aldrig tale om domsafsigelser – men om muligheder for erkendelser og læring
- Arbejdet går ikke af sig selv! Der er ingen genveje, kun den hårde vej, hvor der skal en vedholdende indsats til samtidig med, at gruppen bevarer et fælles fokus

Behandlingen af rapporter kan munde ud i:

- Revidering eller nye aftaler for det daglige samarbejde mellem parterne
- Opfølgning på sundhedsaftaler, retningslinier, instrukturer eller vejledninger
- Fokus på hvordan personalet i praksis kan følge op på aftaler, retningslinier, instrukturer og vejledninger

- At relevante emner tages op i andre samarbejdsgrupper fx faglig følge-gruppe, regionale grupper
- Afholdelse af temadage
- Kompetenceudvikling af personale

Sagsgennemgang

- Hændelse i samarbejdet, der ikke opleves OK
- Egen leder orienteres
- Indsendelse af skema til Samarbejdsgruppen: »Gør et godt samarbejde bedre...«
- Drøftelse af hændelsen i Samarbejdsgruppen »Gør et godt samarbejde bedre...«. Evt. indsamling flere oplysninger om hændelsen.
- Hændelsen behandles atter i samarbejdsgruppen »Gør et godt samarbejde bedre...«
- Samarbejdsgruppen konkluderer; hvad kan vi lære af situationen
- Tilbagemelding til de involverede om behandling af hændelsen
- Enkelt-sager danner mønstre, som kan blive til nye spilleregler

1, 2 mange rapporter...

Samarbejdsgruppen »Gør et godt samarbejde bedre...« har gennemført en aggregeret analyse af godt 50 rapporter med det formål at få et overblik over problemområder, erkendelser og temaer.

Der er ca. lige mange indrapporteringer fra hospitaler og kommuner.

Rapporterne dokumenterer enkelte hændelser, der til sammen tegner forskellige mønstre. Når fagpersoner udfylder og indsender en rapport, skal de beskrive hændelsen og komme med forslag til, hvordan det kunne være undgået. Denne beskrivelse giver en god dokumentation for, hvad der er af problemstillinger og dermed være med til at give konkrete handleanvisninger.

Ved gennemgang af de 50 rapporter viste der sig problemer indenfor områderne:

Indlæggelse, udskrivning og udskrivningskonferencer, varslingsfrister, kommunikati-

Regionshospitalet Kommune:

midt
regionmidtjylland
Hospitalsenheden Vest

Gør et godt samarbejde bedre ...

Rapportering af udfordringer i samarbejdet mellem Regionshospitalet Herning, Holstebro, Lemvig, Ringkøbing og kommunerne Herning, Holstebro, Ikast-Brande, Lemvig, Ringkøbing-Skjern og Struer.

VIGTIGT! Felterne udfyldes med let læseligt håndskrift eller på pc.

Rapportør - dit navn		Samarbejdspartner i det aktuelle forløb	
Navn		Navn	
Afsnit/Afdeling		Afsnit/Afdeling	
Kommune/Distrikt		Kommune/Distrikt	
Stilling		Stilling	
E-mail		E-mail	
Dato	Tlf.	Dato	Tlf.
<input type="checkbox"/> Kopi af skema er sendt til egen nærmeste leder			
Navn		E-mail	
		Tlf.	
Beskrivelse af hændelsen			
– hvad skete der, og hvad blev konsekvensen for borgeren? Hvilke faggrupper var til stede?			
Formodede årsager til hændelsen – angiv hvad du tror, der var årsag til hændelsen.			
Hvordan tror du gentagelse kan undgås? Har du forslag til tiltag?			
Har I brugt retningslinier fra "Sundhedsaftaler e-doc" i forbindelse med det aktuelle patientforløb?			
		<input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nej	

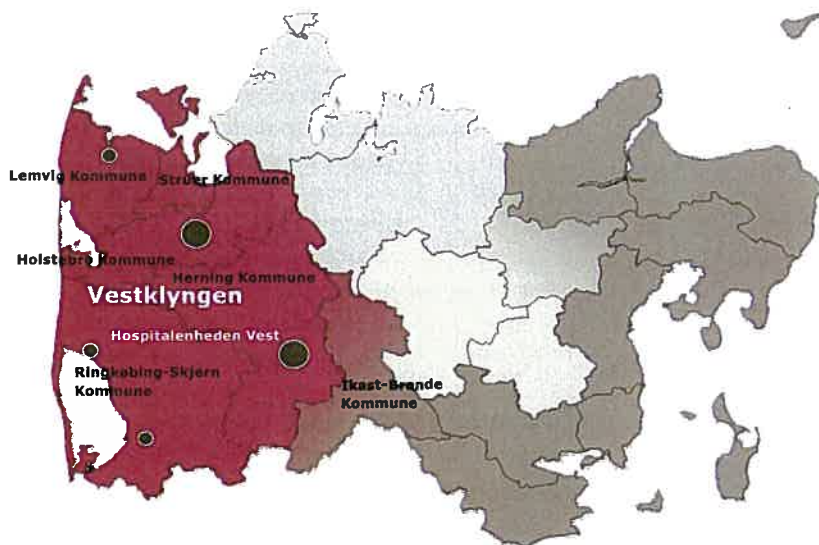
Det udfyldte skema sendes til:

Kvalitet og Udvikling, Regionshospitalet Holstebro, Lægårdvej 12 N, 7500 Holstebro, tlf. 9912 6969, fax 9912 6090

TAK FOR HJÆLPEN!

For revision: kontakt Kvalitet og Udvikling, tlf. 9912 6969

100124



on, patientens/borgerens funktionsniveau, hjælpemidler samt roller i hospital og kommune.

Emnerne her er ikke ukendte, men via analysen kan det konkretiseres, hvad der er problemet. Der er mange eksempler på handlinger eller ændringer som er blevet indført ud fra rapporterne: tilpasning af retningslinier/instrukser, introduktion af nyt personale, kompetenceudvikling, checklister, redigering af medicinskemaer, ændring af telefontider, forbedring af kommunikation imellem ledere.

Altid på vej – aldrig færdig

I sundhedsvæsenet er der til stadighed nye udfordringer, og samarbejdet er blevet intensiveret i forbindelse med dannelsen af regioner og de nye kommuner.

I Vestklyngen er der skabt gode fora i de mange samarbejdsgrupper, hvor der er plads til at drøfte snitfladeproblematikker og andre store fælles udfordringer med afsæt i de fælles værdier. Verden står ikke stille. Der opstår hele tiden nye krav fra omverdenen i form af nye love, betænkninger, politiske vinde og strategier.

I Vestklyngen arbejdes der proaktivt i forhold til den fælles indsats for borgere og pa-

tienter og deres pårørende, ud fra den erkendelse, at vi altid:

- kan arbejde med at blive dygtigere inden for eget fag for at kunne bidrage stadigt mere kvalificeret til fælles indsigt og udvikling
- kan og skal stille provokerende spørgsmål:
- Hvordan giver det mening for de involverede at tænke eller handle på denne eller hin måde?
 - Hvordan kan vi sammen skabe bedre data → beslutte → handle → evaluere?

- Hvordan ser de andre involverede vores fælles udfordring?
- Hvordan kan vi sikre den bedst mulige gennemsigtighed og patientsikkerhed?

Måske efterlader ovenstående en opfattelse af et rosenrødt samarbejde mellem partnerne. MEN... de gæve sundhedsprofessionelle i lægepraksis, kommuner og sygehusvæsen i det gamle Ringkøbing Amt – de er nu gæve sundhedsprofessionelle i lægepraksis, kommuner og hospitalsvæsen i Vestklyngen i Region Midtjylland, der opfatter samarbejdet som et partnerskab, hvor det er konstant hårdt arbejde – hvor alle tager hinanden alvorligt. Alle øver sig hele tiden i at have gode væner – at anerkende hinanden.

Der er ét fælles mål – det sammenhængende patientforløb – et samarbejde baseret på de fælles værdier – og det betyder at det er en dynamisk proces, der fortsætter... lige indtil borgeren kommer til at opleve det grænseløse forløb!

Gør et godt samarbejde bedre...

Kan blot være en floksel hurraord der tages frem ved festlige lejligheder

Skal det give mening kræver det at ordene omsættes til handling kræver det at samarbejdspartnerne har samme fokus at de vil det sammenhængende patientforløb at de tør bygge vejen mens de går hvilket forudsætter tillid tryghed mod

Et sammenhængende patientforløb hvor patienten – borgeren ikke bliver gidsel ved overgange kræver at patienten – borgeren oplever det grænseløse forløb

Gør et godt samarbejde bedre...

fordrer der er plads – rum – vilje til læring til at turde forandring til at gøre undtagelser af hensyn til patienten – borgeren

For det er derfor der arbejdes sammen for at give patienten – borgeren en endnu bedre oplevelse en oplevelse af det grænseløse forløb.

Ulla Rasmussen

