

## KORT OMTALE AV PROSKJEKT SOM HAR FÅTT TILDELTE SÅKORN MIDLAR I 2013

Skjemaet skal brukast som informasjon til nettstaden om Program for pasienttryggleik i Helse Vest

### Prosjektnamn

«Fire gode vanar» klinisk kommunikasjon

### Prosjekteigar (helseføretak/avdeling/eining som er ansvarleg for prosjektet)

Helse Førde ved Adm. Dir Jon Bolstad

### Prosjektleir (kontaktperson)

Kontaktperson Kari Furevik, Fag og Utviklingsavdelinga

### Bakgrunn for prosjektet/hovudpunkt

Legar si evne til å informere og kommunisere er eit viktig element i korleis pasientar opplever møte med spesialisthelsetenesta. Til liks med andre helseføretak i landet, er kunnskapen om dei faktiske tilhøva rundt denne opplevinga mangelfull i Helse Førde.

Materiell- og rapporteringsdata, som gir litt innblikk i omfanget av problemstillinga, kan hentast ut frå klagesaker som kjem direkte til føretaket, eller klager som blir sendt til pasientombodet eller andre instansar. Det er òg meldt liknande saker i Synergi, og pasienttryggleiksutvalet har behandla saker, der kommunikasjon mellom lege og pasient har vore dårleg.

Meir uformelt kan også pasientar si oppfatning av ein lege bli gjenstand for negativ medieomtale, desse sakene kan vi i så måte også måle.

Sjølv om vi har slike data, er det vanskeleg å peike på klare årsakssamanhengar. Personar er ulike, både blant legar og pasientar, det same er diagnosane og sjukdomsforløp. Sjølv om det ikkje finst fasitsvar på korleis ein til kvar og ei tid bør kommunisere, ynskjer vi likevel og setje problemstillinga i fokus. Då er det interessant å leggje fram funna som er gjort i ein fersk forskingsstudie frå Ahus (vedlegg 1), som konkluderer med at regelmessig kommunikasjonstrening gir resultat.

*«Legar som skårar under middels på kommunikasjonsferdigheiter, blir flinkare til å snakke med pasientar etter kommunikasjonstrening» (Fossli Jensen, B., 2011)*

Vi meiner studien viser så oppsiktsvekkande resultat, at modellen som var brukt i studiet, «Fire gode vaner i klinisk kommunikasjon» bør implementerast som eit kvalitetsprosjekt i organisasjonen. Dette vil bidra til å betre pasientopplevinga og samstundes auke tilliten og omdømet til føretaket.

### Mål for prosjektet

**Hovudmålet** med prosjektet er å sikre kontinuerlig kompetanseheving i klinisk kommunikasjon i Helse Førde

#### Delmål

- auka pasientopplevd kvalitet på behandling og dialog med lege
- bygge system for opplæring og vedlikehald av god kommunikasjon hos legar, inkludert tilbod om rettleiing
- betre legar si evne til å kommunisere med pasientar
- auka mestringskjensle og oppfatning av eigen kommunikasjonsevne for legar som har delteke i opplæringa
- betra pasienttryggleik gjennom å sikre god kommunikasjon, og sikre at pasienten har oppfatta og forstått det som vert formidla

### **Metodisk tilnærming / evaluering av effekt**

Prosjektet skal nytte Forbetringsprogrammet sin metode: kartlegge, analyse, ny løysing, utprøving og ny drift. Forbetringsprogrammet legg òg stor vekt på involvering i prosessen og partssamarbeid.

Evaluering av effekt:

Prosessmål:

- tal på legar som gjennomfører opplæring

Resultatmål:

- auka pasientopplevd kvalitet på pasientbehandling, målt gjennom brukarundersøking.
- reduksjon i tal på klagesaker med dårleg kommunikasjon som årsak
- styrke omdømmet til Helse Førde

### **Planlagt bruk av resultat i eiga eining**

Plan at alle legar i føretaket skal ha opplæring og undervisning i klinisk kommunikasjon

### **Overføringsverdi / overføring av kunnskap til andre einingar i regionen**

Har verdi for alle foretak

**Oppstarttidspunkt** (planlagt)

Januar 2014

**Sluttidspunkt** (planlagt)

Desember 2014