

## KORT OMTALE AV PROSJEKT SOM HAR FÅTT TILDELTE SÅKORN MIDLAR I 2016

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

### Prosjektnamn

Kvalitet i kommunikasjon – den nyttige samtalen

### Prosjektnummer

HV1207

**Prosjekteigar** (helseføretak, avdeling og eining som er ansvarleg for prosjektet)  
Helse Fonna HF, Eining for fag og føretaksutvikling og Kommunikasjonseininga

### Prosjektleder (kontaktperson)

Namn: Haldis Ø. Lier

Tittel: Fagdirektør

E-postadresse: haldis.okland.liier@helse-fonna.no

### Kort om bakgrunnen for prosjektet. Kva er det ein ønskjer å forbetre?

«Norsk helsetjeneste er god på overlevelse, men mindre god på opplevelse», sa helseministeren i sin sykehustale i 2016.

Rapporten «Pasienterfaringer med norske sykehus i 2014 – Resultater for Helse Fonna HF» frå Kunnskapssenteret viser at pasientar som har fått utgreiing eller behandling ved alle tre somatiske sjukehus i Helse Fonna i mindre grad er nøgd med informasjon dei har fått når me samanliknar oss med landsgjennomsnittet. Dette har vore ein trend ved målingar i 2012 og 2013. I prosjektet «Faktorar ved god kommunikasjon i førebuing til utskrivning frå spesialisthelsetenesta» (såkornmidlar i 2015) har me gjennom intervju og tiltaket «I pasientens fotspor» kartlagt faktorar knytt til kommunikasjonen ved førebuing til utskrivning som verkar inn på pasienten si eigen mestring i tida etter sjukehusopphaldet.

Fleire einingar i føretaket (Øyre,- nase,- og hals avdelinga og avdeling for fysikalsk medisin og rehabilitering er gode døme) har hatt stort fokus på pasientinformasjon. Ein vil nytte erfaringar frå desse avdelingane i dette prosjektet.

Forskning har vist at pasientar gløymmer 40-80% av informasjon som legen gir, og at halvparten av informasjonen som dei får med seg blir oppfatta feil (Kessels, 2003). Helse Fonna vil i dette prosjektet nytte erfaringar som andre føretak har gjort saman med kunnskap etablert i eige kvalitetsforbetringsprosjekt for systematisk å arbeide med betring av kommunikasjon med pasientane. Ein metode som er velutprøvd internasjonalt for å betre kommunikasjon mellom behandlar og pasient er Teach back-metoden

(<http://www.ihl.org/resources/Pages/Tools/AlwaysUseTeachBack!.aspx>). Prinsippet for denne er å be pasienten gjenfortelle korleis han/ho har oppfatta informasjonen. På denne måten kan ein både sikre at pasienten har oppfatta vesentleg informasjon, og at pasienten forstår denne.

Betring av kommunikasjonsferdigheter hos helsepersonell har potensiale til å betre pasientsikkerhet, pasienterfaringar og auka tilliten til behandlarar og spesialisthelsetenesta.

### Korleis skal forbetringa gjennomførast?

Sjølve opplæringa i Teach back vil bli organisert som ein undervisningsdel med teori og påfølgande arbeidsgrupper med praktiske øvingar. Vi vil i opplæringa i piloten nytte både interne og eksterne rettleiarar. Relevante verktøy/nettressursar som er utvikla for metoden vil bli oversett til norsk.

### Kva skal målast for å følgje om tiltaka ein set i verk blir følgde og har effekt (prosess og resultatmål)?

Pasienterfaringar vil bli målt før oppstart og etter tiltaket er sett i verk.

### Planlagt bruk av resultat i eiga eining

Målingane og erfaringane i piloten vil gje grunnlag for endringar før tiltaket blir implementert i resten av føretaket.

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

Erfaringar frå Teach back-metoden i norsk kontekst vil kunna nyttast av alle i spesialisthelsetenesta til å betre kommunikasjon mellom helsepersonell og pasientar. Verktøy/nettressursar som blir oversatt vil bli gjort tilgjengelege for bruk.

**Oppstarttidspunkt** (planlagt) August 2016

**Sluttidspunkt** (planlagt) Desember 2017