



STYRESAK

Styresak:	50/2021
Møtedato:	19.05.2021
Arkivsak:	2021/3818-1
Saksbehandler:	Haakon Lindekleiv

Klinisk kommunikasjon ved Universitetssykehuset Nord-Norge HF

Innstilling til vedtak

Styret ved Universitetssykehuset Nord-Norge HF støtter det videre arbeidet med å styrke klinisk kommunikasjon i UNN, og ber om å bli orientert om status i arbeidet.

--- Slutt på innstilling. Ikke fjern denne linjen. ---

Bakgrunn

Hendelsesanalyser og klagesaker har vist at svikt i kommunikasjon mellom helsepersonell eller mellom helsepersonell og pasient er en av de viktigste bakenforliggende årsakene til pasienthendelser og klager i UNN.

Formål

Informere styret om status for arbeidet med klinisk kommunikasjon.

Saksutredning

UNN startet i 2019 et arbeid med å styrke klinisk kommunikasjon. Arbeidet har inntil videre vært innrettet gjennom to arbeidspakker:

- Bedre dialog med pasient og pårørende
- Styrke overlevering av informasjon mellom helsepersonell

For å bedre dialog mellom helsepersonell, pasient og pårørende startet UNN kurset *Fire gode vaner* i 2020. *Fire gode vaner* er et veletablert kommunikasjonskurs utarbeidet av Kaiser

permanente. *Fire gode vaner* er tidligere innført med gode erfaringer ved blant annet Akershus universitetssykehus, Haukeland universitetssjukehus, Diakonhjemmet og sykehusene i Vestre Viken. Metoden tar utgangspunkt i de fire gode vanene: Invester i begynnelsen, utforsk pasientperspektivet, vis empati og invester i avslutningen. Kurslederne er erfarne klinikere i UNN som har fått opplæring fra Diakonhjemmet og Akershus universitetssykehus. Kurset i UNN har integrert praktisk ferdighetstrening i samvalg. Tilbakemeldingene fra kursdeltagerne er gode. Kurset tilbys inntil videre leger i spesialisering og dekker viktige læringsmål i spesialistutdannelsen. Vi har som mål å tilby dette kurset på sikt til flere yrkesgrupper.

Moderne pasientbehandling involverer mange helsepersonell. Det er mange sårbare overganger der informasjon gis muntlig eller skriftlig mellom helsepersonell. Dersom mottaker og avsender oppfatter forhold ulikt kan dette skape risiko for pasientsikkerheten og gjøre behandlingen mindre effektiv. Med utgangspunkt i internasjonale erfaringer har vi startet opplæring i de kliniske miljøene for å gjøre vaktrapporter og overleveringer mer strukturerte og med rutinemessig bruk av objektive parametre.

Erfaringene fra arbeidet med klinisk kommunikasjon i UNN er gode. Arbeidet har hittil i hovedsak vært avgrenset til legegruppen, men er etterspurt av andre yrkesgrupper. Vi har et nært samarbeid med andre sykehus som har jobbet systematisk med klinisk kommunikasjon gjennom mange år. Samarbeidet gir inspirasjon til hvordan arbeidet kan videreutvikles i UNN, blant annet slik at det bedre involverer flere yrkesgrupper.

Styret vil i møtet få nærmere muntlig orientering om arbeidet med klinisk kommunikasjon i UNN.

Medvirkning

Saken er forelagt brukerutvalgets arbeidsutvalg, ansattes organisasjoner og vernetjenesten samt arbeidsmiljøutvalget i egne medvirknings- og drøftingsmøter i uke 18. Protokoll og referater fra disse møtene ligger som egne referatsaker til styremøtet 19.05.2021.

Vurdering

God klinisk kommunikasjon kan gjøre pasientbehandling mer effektiv, øke pasienttilfredshet, øke tilfredshet hos ansatte og redusere risikoen for alvorlige hendelser i pasientbehandlingen. Den igangsatte prosessen med å styrke klinisk kommunikasjon i UNN er viktig og understøtter den eksisterende satsningen på samvalg. Direktøren vil fremover følge utviklingen i arbeidet tett og vurdere hvordan arbeidet skal bres ut videre i organisasjonen.

Tromsø, 07.05.2021

Anita Schumacher (s.)
administrerende direktør