



**NORSK-INTENSIVREGISTER**

# PÅRØRANDETILFREDSHEIT I NORSKE INTENSIVAVDELINGAR -EIT KVALITETSFORBETRINGSPROSJEKT

Britt Sjøbø, intensivsjukepleiar/ MSc  
Reidar Kvåle, overlege / PhD



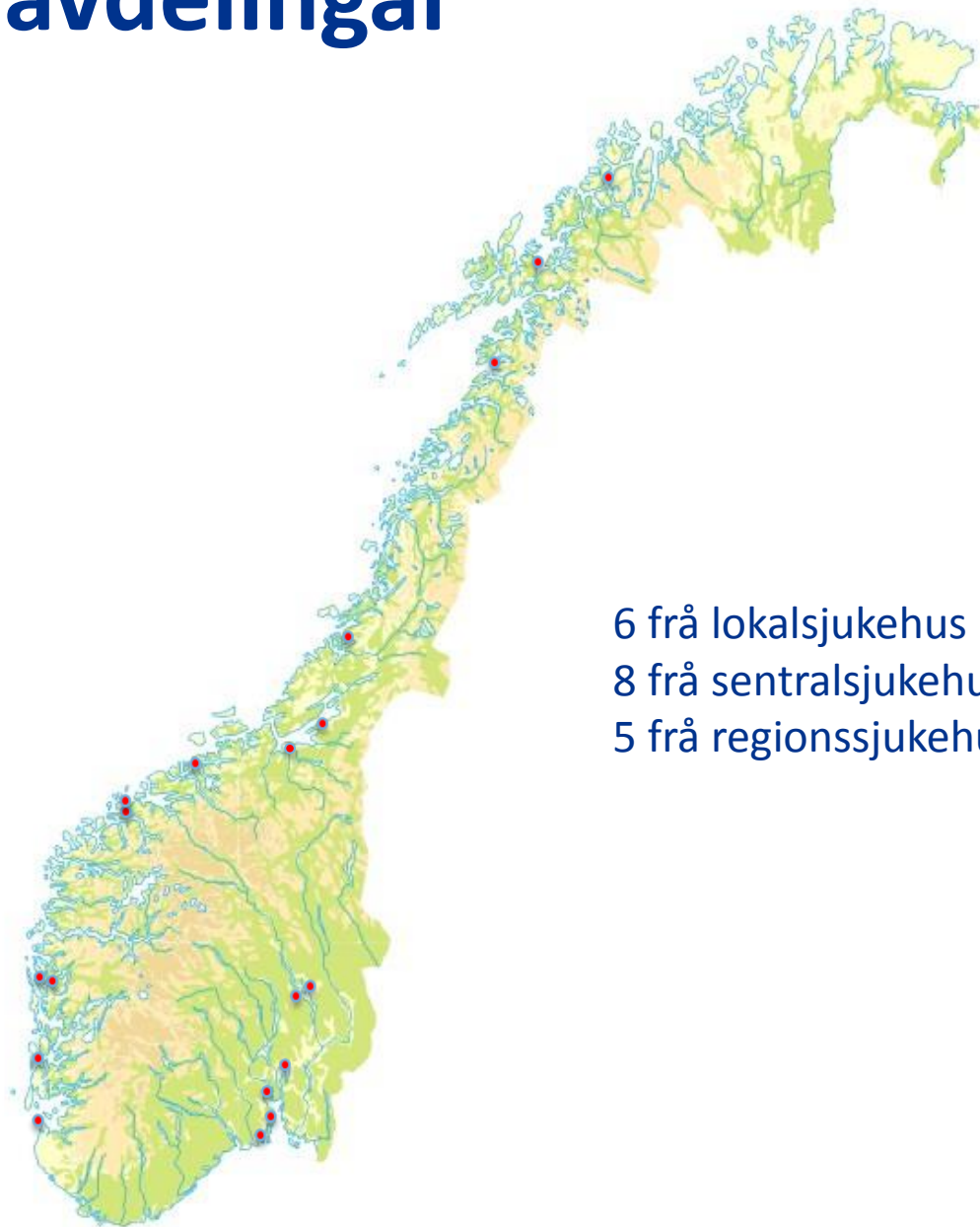
©Katrine Sund

# Bakgrunn

- Godt samsvar mellom pårørende og pasienten sine opplevingar (K Stricker et al., ACTA 2011)
- Pårørandetilfredsheit er tilrådd kvalitetsindikator i intensivmedisin (DJ Murphy et al., Chest,2015.)
- Ikkje etablert som kvalitetsindikator i Noreg enno
- Initiativ frå SKDE med økonomisk støtte
- Støtte frå Legeforeningens kvalitetsfond

# 19 Deltakaravdelingar

Tromsø  
Harstad  
Bodø  
Namsos  
Levanger  
Trondheim  
Kristiansund  
Ålesund (2)  
Bergen (2)  
Haugesund  
Stavanger  
Tønsberg  
Skien  
Drammen  
Oslo  
Gjøvik  
Lillehammer

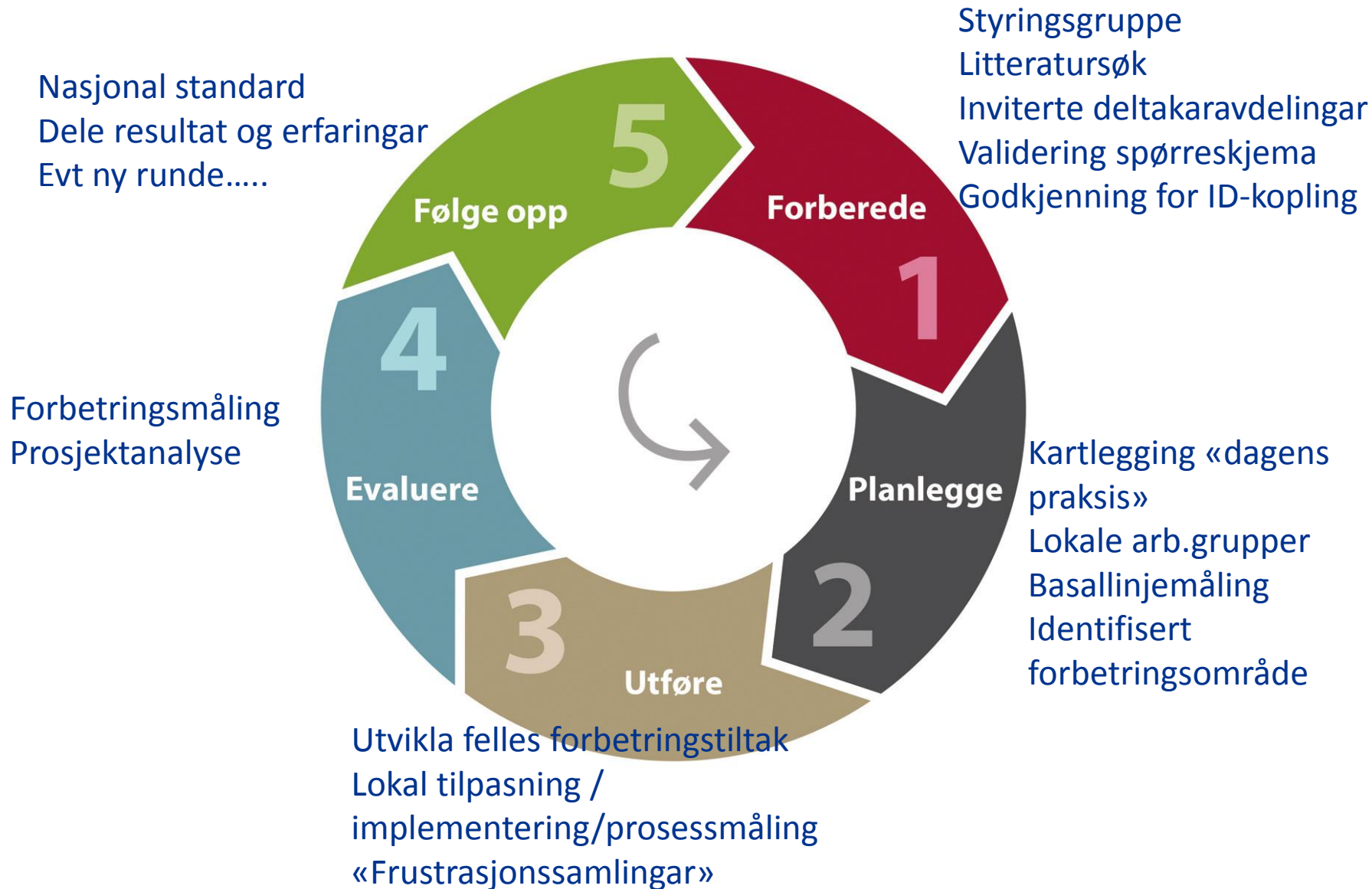


6 frå lokalsjukehus  
8 frå sentralsjukehus  
5 frå regionssjukehus

# Mål for prosjektet

- Forbedra pårørande sin tilfredsheit med omsyn til korleis dei sjølve og pasienten blir ivaretekne
- Etablera «Pårørandetilfredsheit» som kvalitetsindikator
- Etablera ein akseptert nasjonal standard for pårørandetilfredsheit
- Finne ut om innsamling av data via NIR er eigna i nasjonalt og lokalt perspektiv

# Metode



# Kartlegging av «dagens praksis»

- Ulike storleikar på avdelingane
- Ulik bemanning
- Ulike besøkstider og praktiske tilbod til pårørande
- 1 avdeling har ikkje venterom for pårørande...
- 2 avdelingar har ikkje tilgang på einerom
  
- 17 av 19 har ikkje retningslinjer for samtaler med pårørande
- 1 av 19 avdelingar har regelmessig undervisning/trening i kommunikasjon
- Ingen gjev strukturert oppfølging av pårørande etter utskriving...

# FS-ICU 24

## -Family Satisfaction in the Intensive Care Unit -24

(RJ Wall et al., Crit Care Med, 2007)

### Bakgrunnsvariablar

#### Tilfredsheit med pleie / behandling

- Ivaretaking
- Symptomlindring
- Nivå av behandling
- Personalet sin kompetanse

#### Tilfredsheit om avgjerder

- Kommunikasjon (tilgang, forståeleg, samsvar, ærleg...)
- Mogelegheiter for involvering / påverknad

#### Spørsmål knytt til dødsfall



# Kven får spørreskjema i posten?

Næraste pårørende over 18 år

- Intensivpatientar
- Liggetid > 48 timar
- Første intensivopphald
- Alle dødsfall

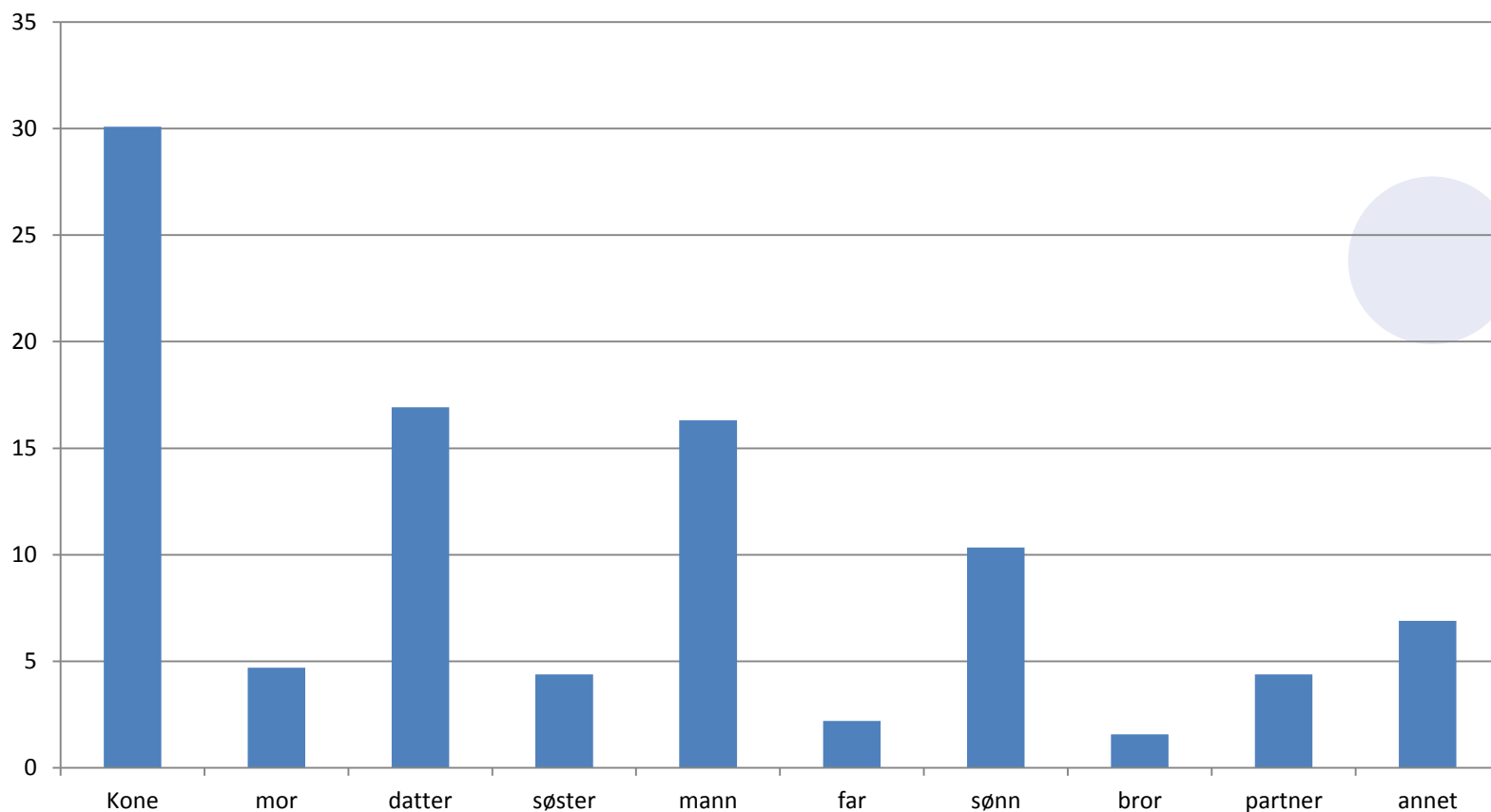
Ekkluderte

- Overflytting mellom intensivavdelingar og sjukehus

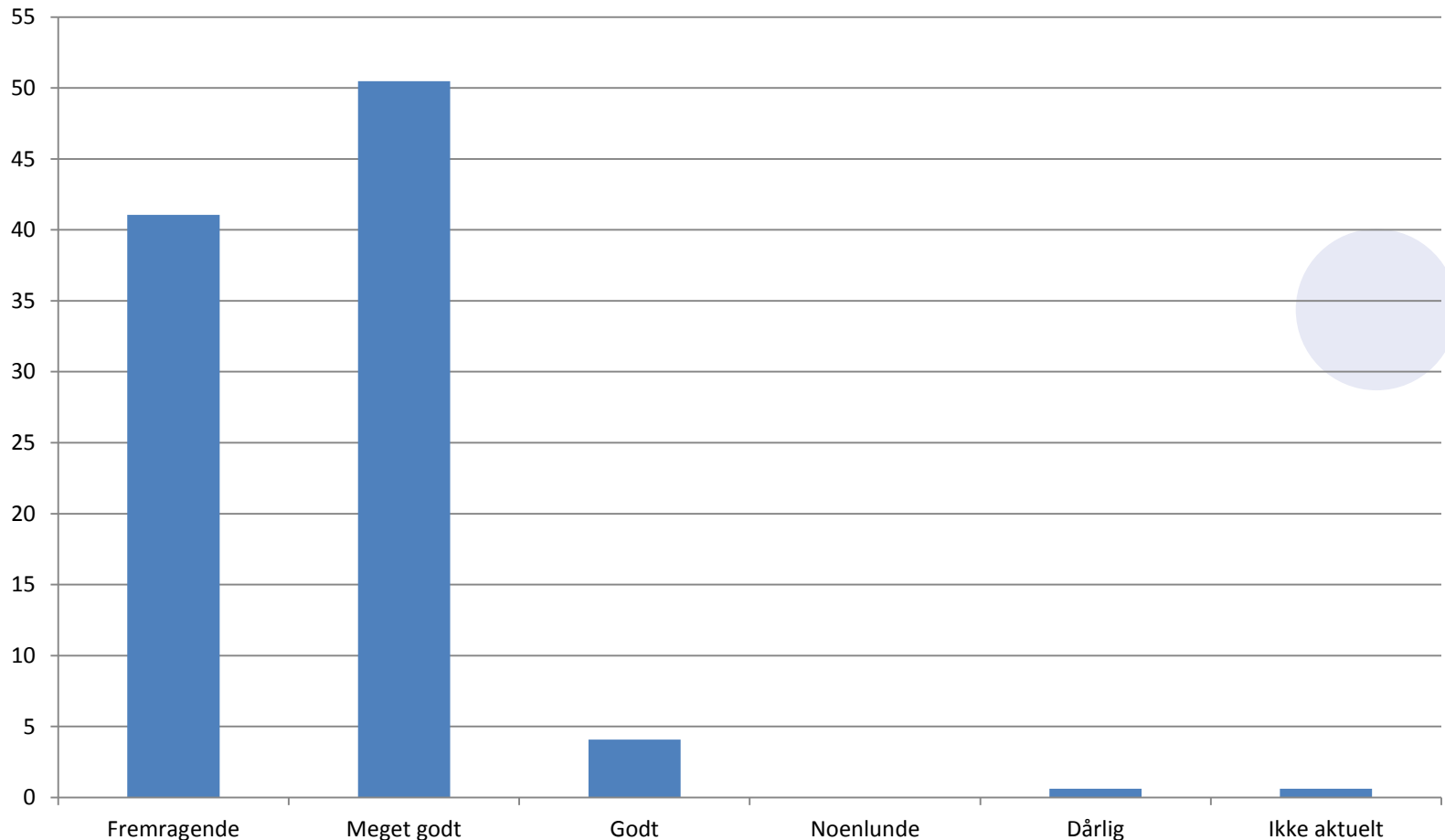


# Basallinjemåling - 319 av 731 skjema 43,6% \*

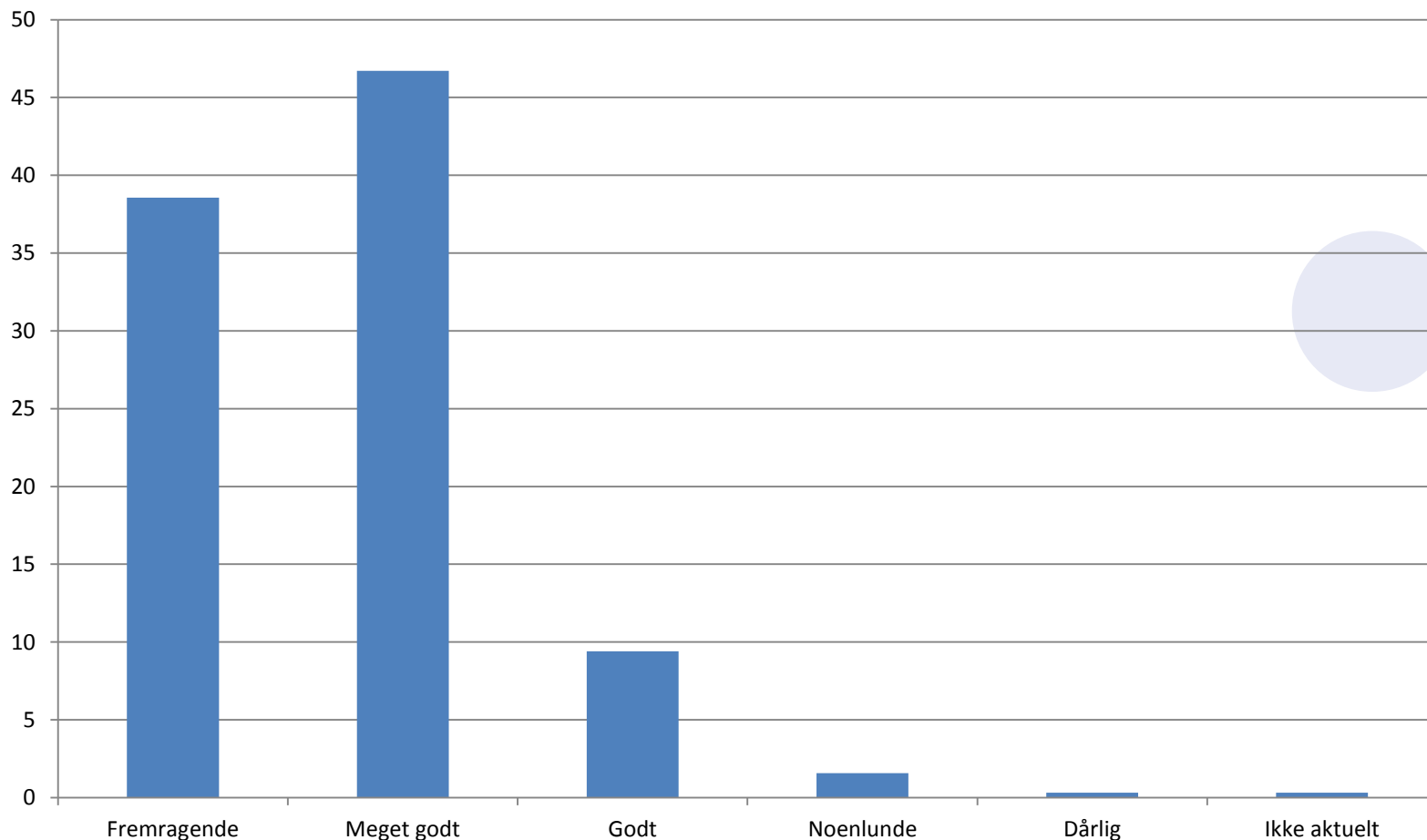
Familiemedlemmets relasjon til pas



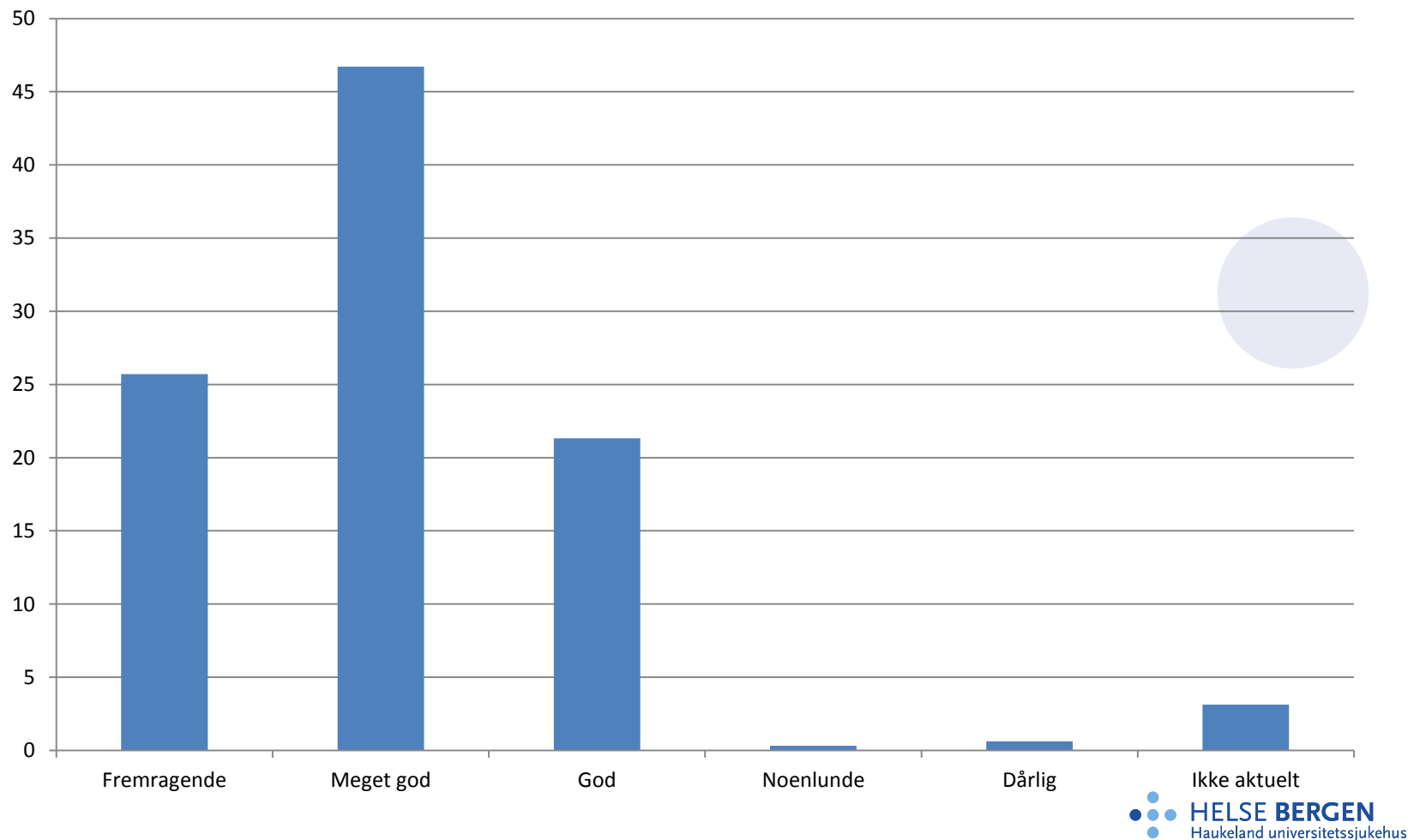
# 1. Hvordan ble din nærmeste som ble behandlet på intensivavdelingen møtt av personalet med hensyn til høflighet, respekt og medfølelse?



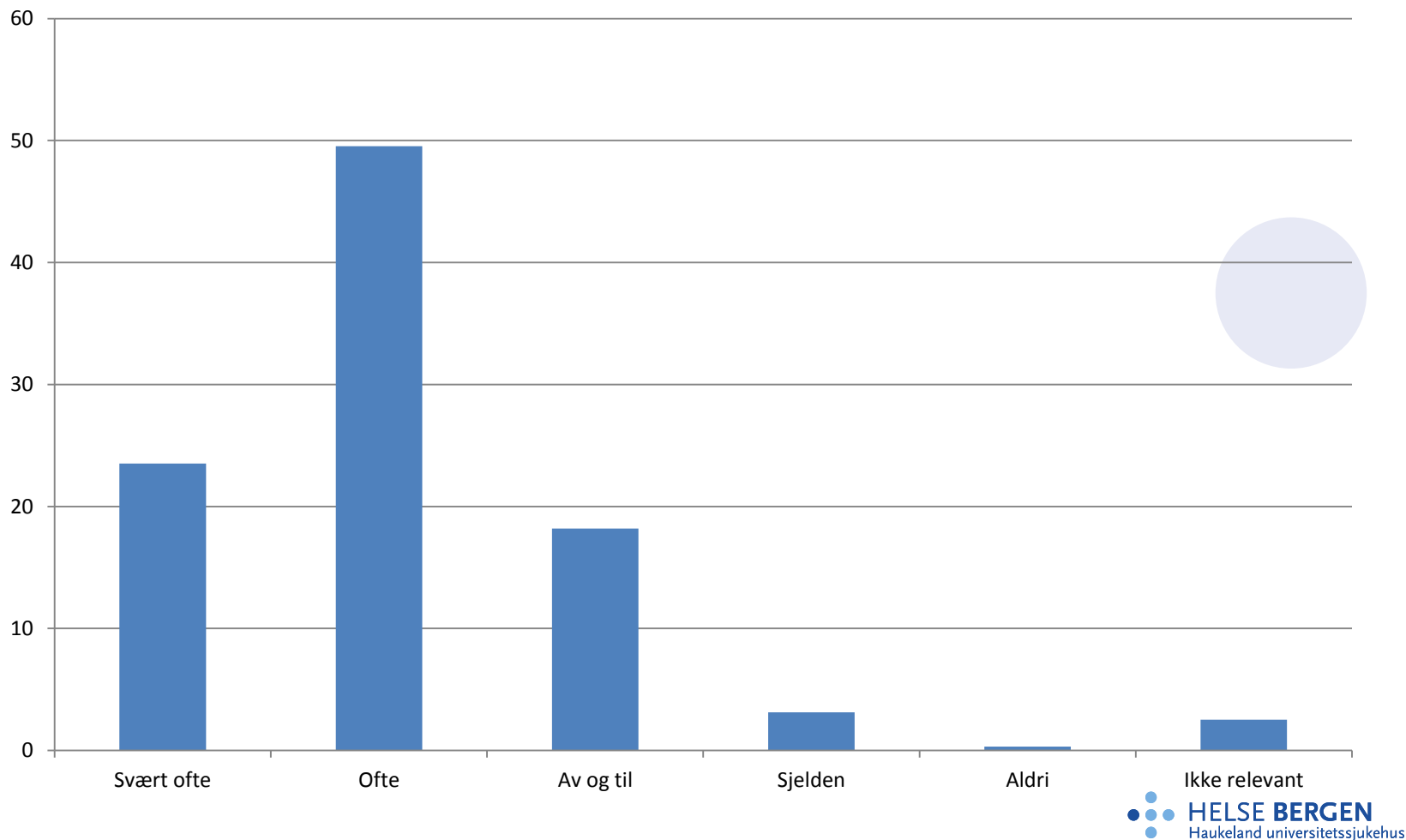
## 8. Hvordan ble du møtte av personalet med hensyn til høflighet, respekt og medfølelse?



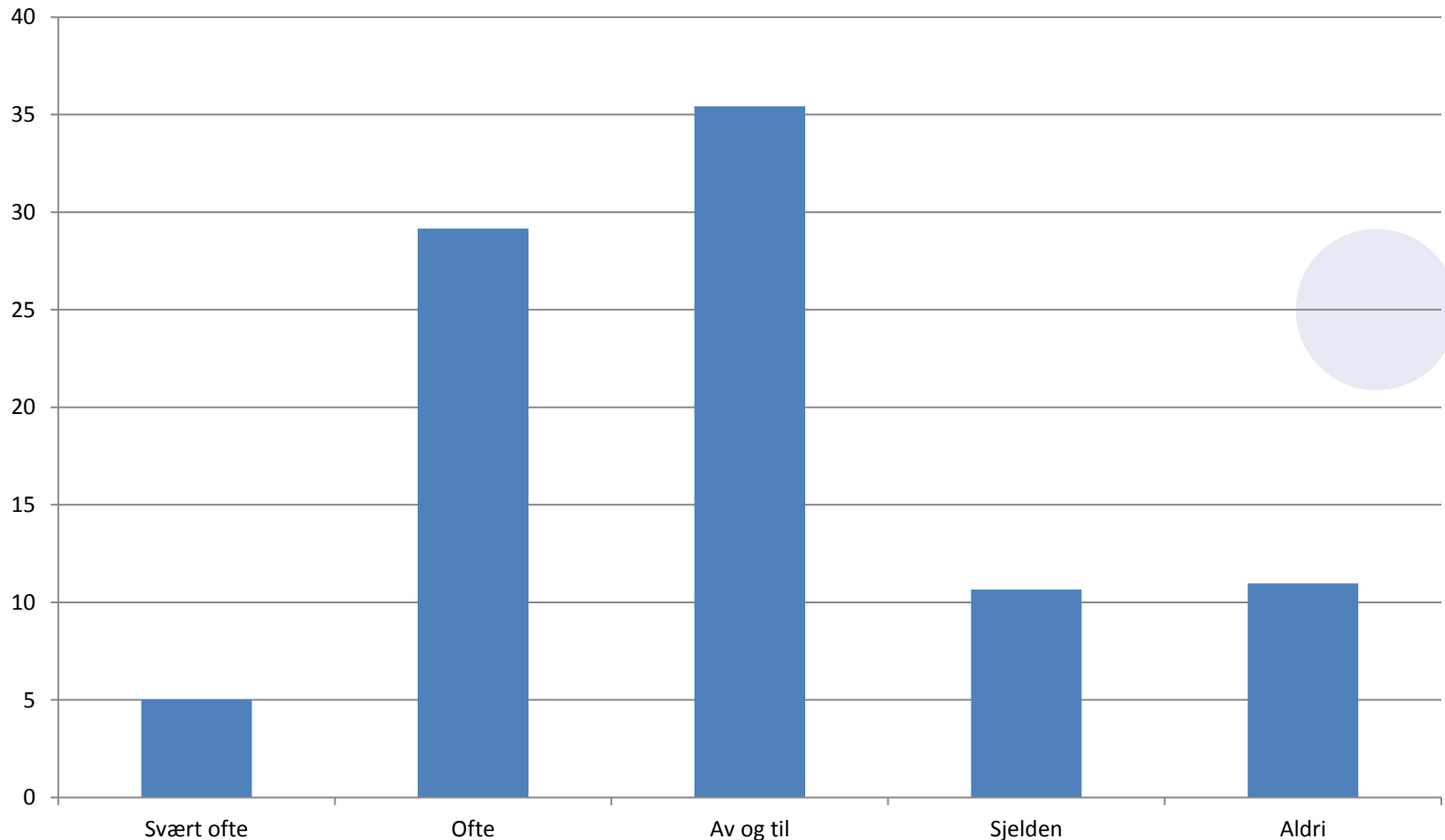
## 12. Hvordan var atmosfæren på intensivavdelingen?



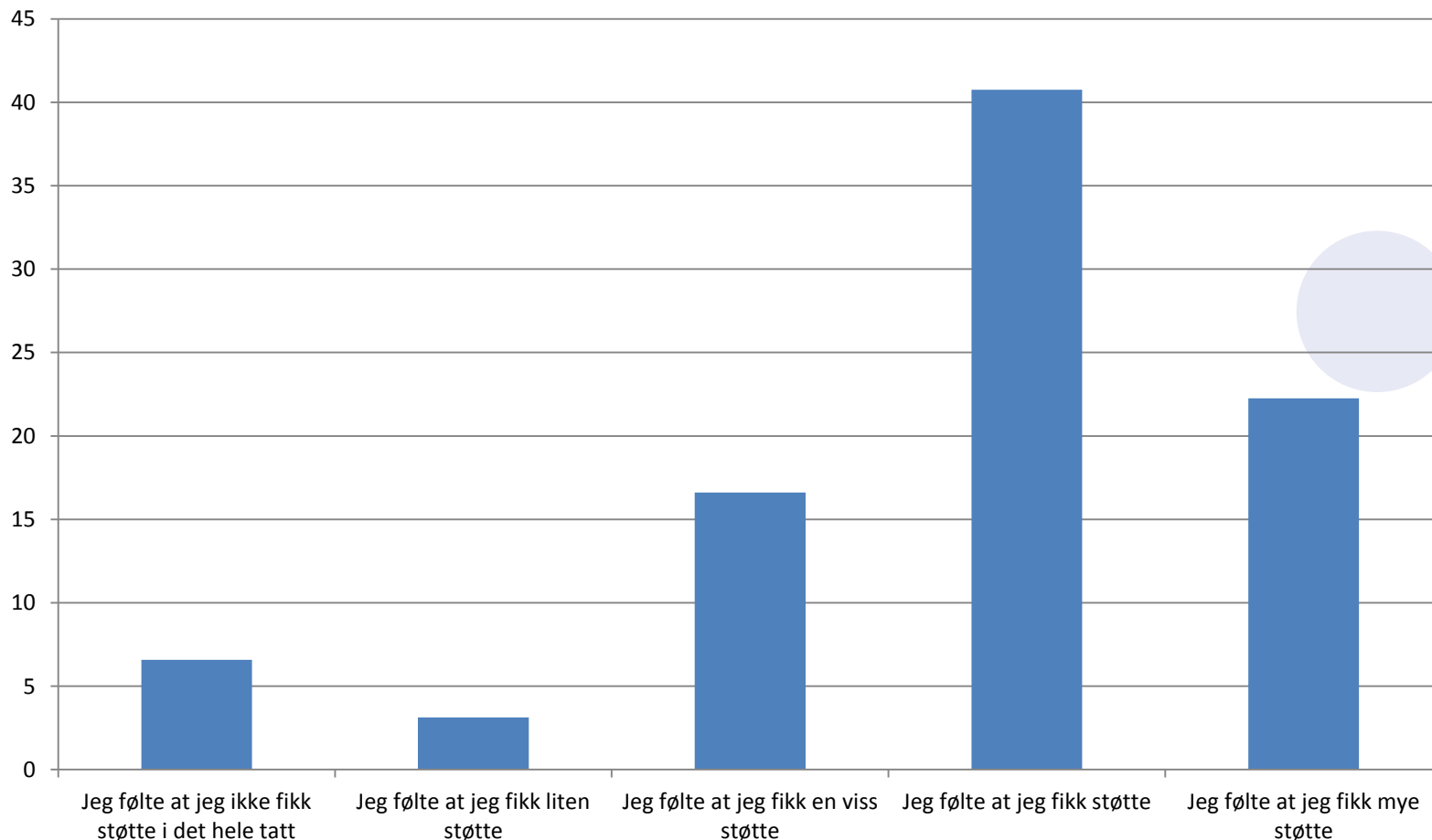
## 10 Hvor ofte snakket sykepleierne med deg om din nærmestes tilstand?



## 15. Hvor ofte snakket legen med deg om din nærmestes tilstand?

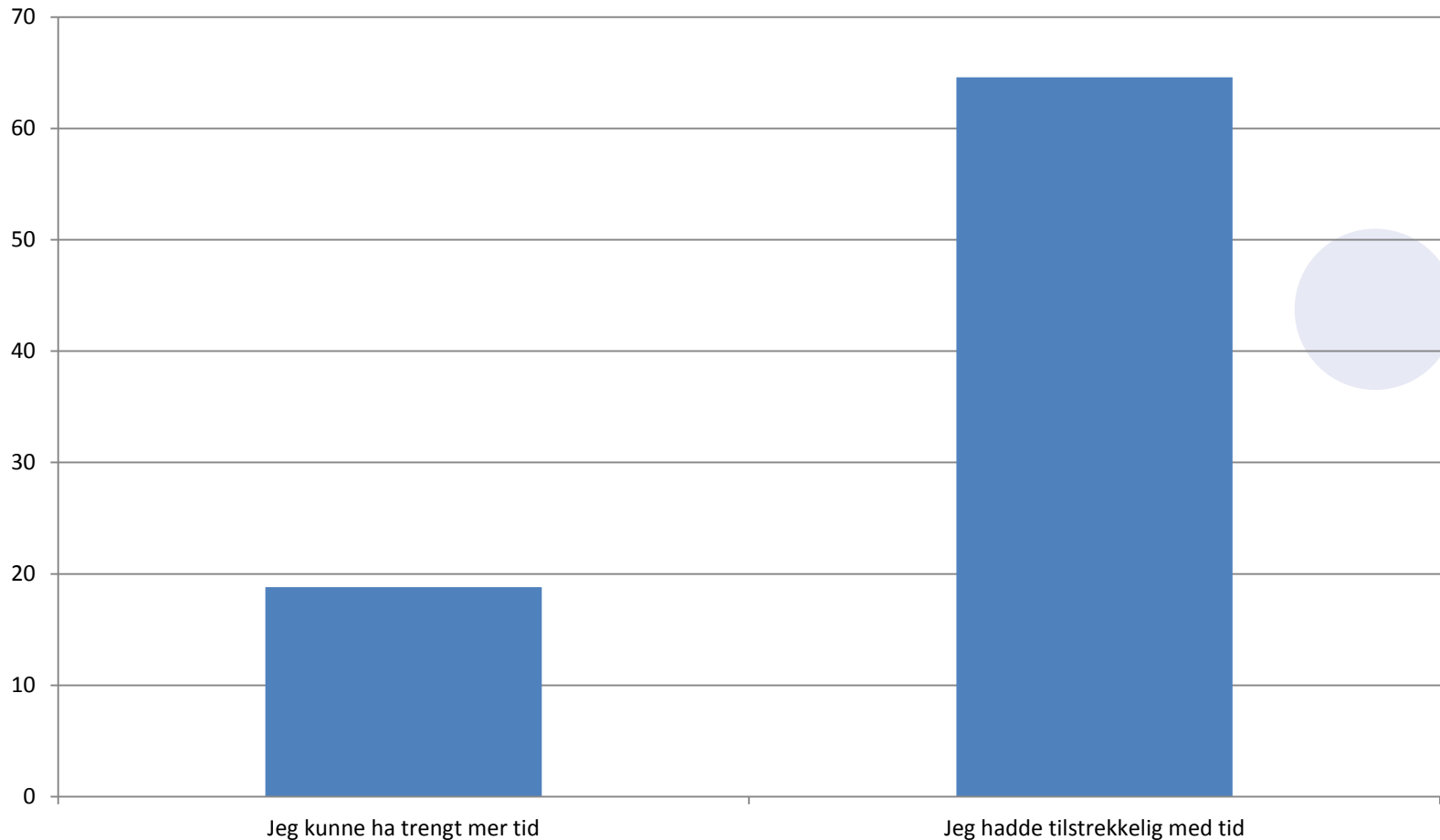


## 22. Følte du at du fikk støtte når beslutningene ble tatt?





## 24. Hadde du tilstrekkelig med tid til å uttrykke din bekymring og få besvart dine spørsmål når beslutninger skulle tas?



# Felles forbedringstiltak

Strukturere kommunikasjonen med pårørende

→ «samtaleguide»

Lokale prosessmålinger:

Første samtale med pårørende innan 24 timar

Plan for oppfølgingsamtalar

Oppsummeringssamtale før utskriving frå intensivavdelinga

Dokumentasjon av samtalanane i journal

# Plan vidare

Måling av kvalitetsforbetring september – oktober – november  
Presentasjon av lokale forbetningsarbeid i desember  
Publisera resultat / erfaringar våren 2017.



TAKK FOR OPPMERKSOMHETEN