

Våre tjenester sett gjennom brukernes øyne

Åtte innsikter om transport av psykisk syke i akutt krise

Møt meg på riktig plass

Ansatte i tjenestene trenger å kunne gjøre gode vurderinger og treffe tiltak for å avgjøre hvor pasienten vil få best behandling.

Se meg som et menneske - ikke som et oppdrag

De ansatte i tjenestene trenger å bygge ferdigheter i å oppleves som personlige i møtet med pasienter og pårørende.

Vi skal hjelpe deg!

Det er alltid hjelp å få

Tjenestene har behov for å ha ressursene til å ta koordinatortrollen i møte med pasienter og pårørende.

Gjør meg tryggere i situasjonen

De ansatte i tjenestene trenger å være trygge på hverandre og samarbeide for å trygge pasientene i situasjonen.

Gi meg god flyt

Tjenestene trenger tydelige avtaler mellom hverandre som virker og som sikrer gode overganger for pasientene.

De forstår hva jeg trenger

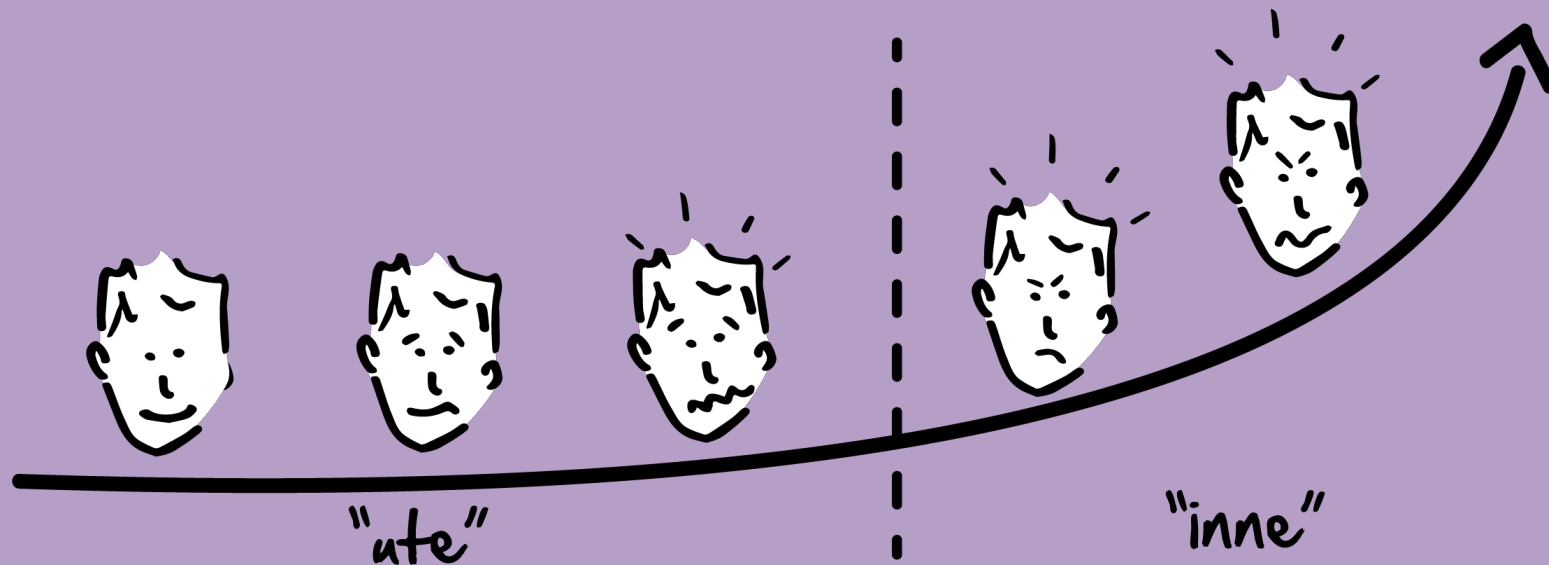
Tjenestene trenger god forståelse av psykiatriksymptomer til å møte pasientene på riktig måte.

Gjør det enkelt for meg

Ansatte i tjenestene trenger gode verktøy og trening i å forklare enkelt hva, hvert, hvor, når og hvordan til pasientene og hverandre.

De er enige om hva jeg trenger

Tjenestene trenger rutiner og holdninger som gir dem felles forståelse og gjør dem i stand til å vise enighet overfor pasientene i vanskelige situasjoner.



**Møt meg på
riktig plass**

Ansatte i tjenestene trenger å kunne gjøre gode vurderinger og treffe tiltak for å avgjøre hvor pasienten vil få best behandling.

Riktig tiltak

Pasienter og pårørende har behov for å få riktig hjelp uavhengig om det er der pasienten befinner seg eller om det inne hos behandlende tjeneste.

- Hjelp pasientene der det er best for dem
- Plassere kompetansen til rett tid og sted
- Flere riktige transporter og riktig tidsbruk per pasient
- Skape riktige forventninger hos de ansatte i tjenestene om hvilke måter det er mulig å hjelpe pasienten på

«Man blir en kasteball i systemet, vi hadde politiet hos oss i hvert fall 50 ganger i løpet av de tre årene.»

Mor til pasient om de tre årene datteren var inn og ut av psykiatrisk.

«Det er ikke alle pasienter som blir bedre av å legges inn på sykehus.»

Ansatte i psykiatrien om innleggelse

Se meg som et menneske - ikke som et oppdrag

De ansatte i tjenestene trenger å bygge ferdigheter i å oppleves som personlige i møtet med pasienter og pårørende.



Respekt & verdighet

Pasientene og de pårørende har behov for å bli møtt med respekt og forståelse uavhengig av hvordan de oppfører seg og hva slags livssituasjon de befinner seg i.

- Respektere pasienter
- Respektere pårørende
- Respektere de andre tjenestene
- Omsette felles enighet om respekt og verdighet til konkret handling overfor pasientene
- Anerkjenne at for de ansatte i de involverte tjenestene er dette energikrevende oppdrag

«Vi har blitt så dårlig mottatt på legevakta, at vi begynte å vente så lenge som mulig før vi ba om hjelp...»

Mor til pasient

«Vi føler at vi ikke har noe å tilby disse pasientene fordi vi vet for lite og vi blir usikre på hva som er best for dem.»

Ansatte i ambulanse om å hjelpe



Det er alltid hjelp å få

Tjenestene har behov for å ha ressursene til å ta koordinatørrollen i møte med pasienter og pårørende.

Tilgjengelighet vs. handling

Pasienter og pårørende har behov for å oppleve at de får hjelp når behovet er der, at det finnes tiltak som møter behovet og hjelp til å forstå hva som er god hjelp i situasjonen.

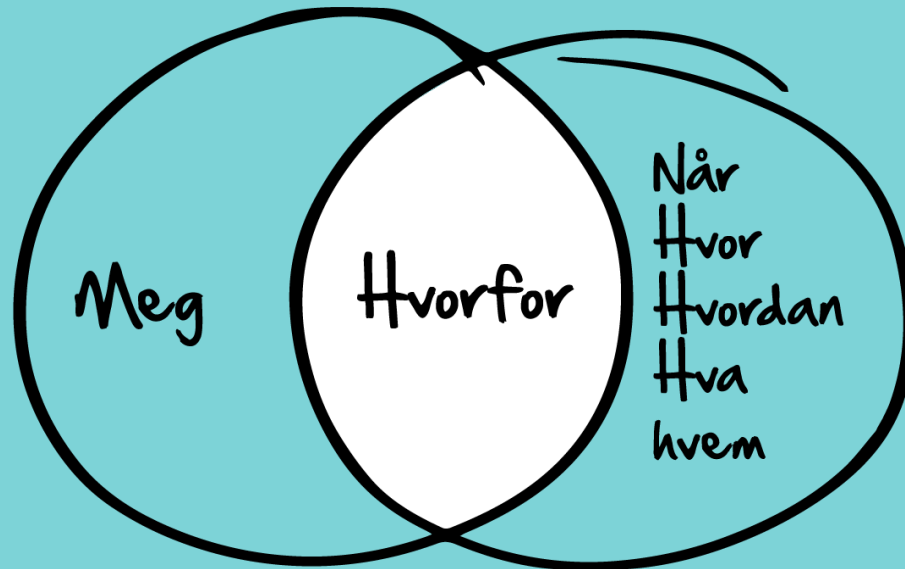
- Alltid være tilgjengelige for pasientene og gi dem hjelp på det nivået de trenger.
- Være i stand til å vurdere om det er behov for øyeblikkelig handling eller om kort tid.
- Gode avtaler og tilgjengelighet tjenestene i mellom
- Enkel vei inn for pasienten med sammenhengende tjenester
- Bruke eventuell ventetid til noe positivt

«Det er vanskeligst første gangen, da står man der som en førsteklasing som ikke vet noe i det hele tatt!»

Mor om hvordan det er å forstå hva man skal gjøre de første gangene man trenger hjelp

«Det er frustrerende å kjøre samme pasient igjen og igjen, kan ingen hjelpe?»

Politiet og ambulansen om gjengangerne i systemet



**Gjør meg
tryggere i
situasjonen**

De ansatte i tjenestene trenger å være trygge på hverandre og samarbeide for å trygge pasientene i situasjonen.

Kommunisere og informere

Pasienter og pårørende har behov for at tjenestene vet nok til å møte dem på beste vis og at de involverer pasienter og pårørende så godt som mulig i situasjonen.

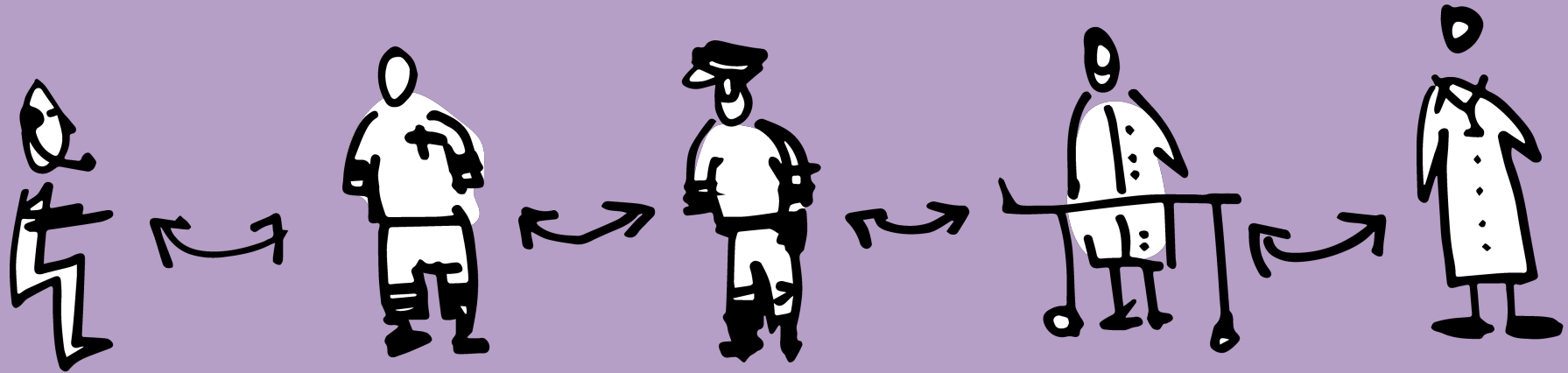
- Deling av opplysninger om pasienter, pårørende og situasjonen
- Kommunikasjon tjenestene i mellom i forkant, underveis og etter oppdragene
- Inkludere pasienter og pårørende i hvordan best møte situasjonen
- Vite hva som er best for de kjente pasientene og hvordan man skal møte «nye» pasienter godt

«Jeg skjønner at jeg utfordret profesjonaliteten deres, men hvis ikke dere kan hjelpe, hvem skal gjøre det da?»

Pasient om å være ut og inn av psykiatrien i tre år

«Psykisk syke er en statshemmelighet! Vi får ikke vite noe i forkant, og ingen vil høre om hva som har skjedd underveis og der vi hentet.»

Ansatte i ambulansen om å hente pasienter i akutt psykisk krise og kjøre dem til psykiatrisk.



Gi meg god flyt

Tjenestene trenger tydelige avtaler mellom hverandre som virker og som sikrer gode overganger for pasientene.

Samarbeid

Pasienter og pårørende har behov for at tjenestene samarbeider godt og at det er god flyt i overgangen mellom de ulike tjenestene

- Benytte seg av de gode avtalene tjenestene i mellom og opprette nye der det er behov
- God flyt i overgangen mellom tjenestene
- Forutsigbarhet for pasientene og de pårørende
- Ivareta de andre tjenestene og deres behov i overgangene
- Gode «ikke akutte» overganger

«Det er en terskel å be om hjelp fordi jeg er redd for å bli avvist og ikke være «syk nok» til å få hjelp.»

Pasient om å kjenne at hun blir syk

«Det hender vi bruker §12 og tar dem inn hos oss slik at de får hvilt ut og ikke forstyrrer ordenen i lokalmiljøet.»

Politiet om bruk av paragrafen om hjelpeplikt når de opplever at det ikke er noen andre som kan hjelpe



De forstår hva jeg trenger

Tjenestene trenger god nok forståelse av psykiatrisymptomer til å møte pasientene på riktig måte.

Fagkompetanse

Pasienter og pårørende har behov for at de ansatte i tjenestene har tilstrekkelig kompetanse innenfor psykiatri til at de kan møte pasientene på beste vis i den delen av tjenesten de er i.

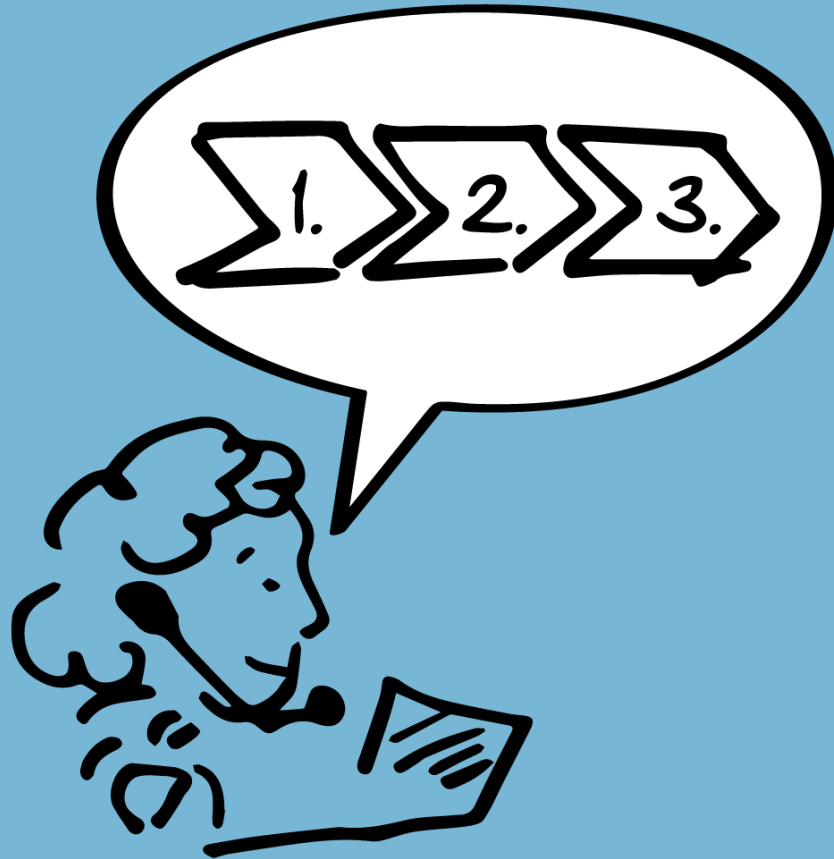
- Psykiatrikompetanse i akutfunksjonene
- Øke kjennskap til de andre tjenestene
- Utvikle beslutningsstøtteverktøy for akutfunksjonene
- Spesialistkompetansen tilgjengelig i front
- Generell opplæring i sikkerhet og taktikk i potensielt usikrede situasjoner

«Når jeg ser verden som rød, må ikke dere fortelle meg at den er blå!»

Pasient om hvordan hun opplever å være i psykose

«Hvis det er én ting vi trenger ekstra kursing i, så er det pasienter som er psykisk syke, det vet vi ikke nok om i dag.»

Ansatt i ambulansen om opplæringsbehov og kunnskap om psykiatri



Gjør det enkelt for meg

Ansatte i tjenestene trenger gode verktøy og trening i å forklare enkelt *hva, hvem, hvor, når og hvordan* til pasientene og hverandre.

Systemkompetanse

Pasienter og pårørende har behov for at tjenestene henger sammen ved at roller, ansvar, lover og regler er avklart for å kunne møte personer i akutt psykisk krise.

- Pasienten i sentrum
- Godt beskrevet hvordan møte pasientene når de er i akutt krise
- Felles forståelse av lover, regler, rettigheter og retningslinjer
- Felles forståelse av tjenestelandskapet
- Avklarte, og tydelige roller og ansvar overfor pasienten og tjenestene i mellom
- Ferdigheter i å forklare systemet på en enkel måte

«Vi har lært oss at forventningen man har til å bli frisk ved somatisk sykdom bare ikke kan overføres til psykiatri.»

Mor og datter om psykiatrien

«Noen ganger er den største jobben å finne noen som vil ta ansvaret for pasienten!»

Ansatt i AMK om å finne noen som vil ta ansvar for å vurdere pasient i akutt psykisk krise



**De er enige
om hva jeg
trenger**

Tjenestene trenger rutiner og holdninger som gir dem felles forståelse og gjør dem i stand til å vise enighet overfor pasientene i vanskelige situasjoner.

Enighet

Pasienter og pårørende har behov for at tjenestene er enige om hva de skal gjøre i møtet med personer i akutt krise.

- Åpenhet og transparens i tjenestene
- Felles bilde av pasienten i alle ledd av tjenestene
- Et felles konkret språk for felles situasjonsbeskrivelse framfor fremmedgjørende fagterminologi
- Øke tilliten mellom tjenestene og til deres avgjørelser om pasienten

«Vi husker spesielt en gang politiet kom, ingen sirener, kjørte bakveien til huset og gikk inn veldig rolig. Da ble det enklere for alle å hjelpe til i situasjonen.»

Mor til pasient om å når politiet ble tilkalt og at de ikke alltid hadde samme tilnærming

«I psykiatrien vet vi godt hvorfor vi behandler som vi gjør, men vi skjønner at det ikke er like lett for alle å forstå.»

Ansatte i psykiatrien om forskjellen mellom deres arbeidsmetoder og akutfunksjonene

De som har vært involvert

Dybdeintervjuer Vestfold

AAT Larvik, legevakten i Tønsberg, og ambulansesansatte, psykiatrisk fylkesavdeling, politiet i Tønsberg.

Dybdeintervjuer Telemark

Legevakten, opplæringsansvarlig ambulanse, ambulans team, akuttseksjon, akutt-team, politiet i Skien.

Dybdeintervjuer – brukere

To pårørende og to pasienter

Hospitering

AMK sentralen og ambulansen i Tønsberg, politiets operasjonssentral i Vestfold

Brukerundersøkelse

Pasienter som ankommer KPR pga. akutt psykisk krise
Hele ambulansetjenesten i Vestfold og Telemark

Kontaktinformasjon

Hege Topstad

Prosjektleder Prehospital klinikk Sykehuset Vestfold

hegtop@siv.no

+47 477 14 697

Cathrine Einarsson

Livework

cathrine@liveworkstudio.com

+47 952 81 410