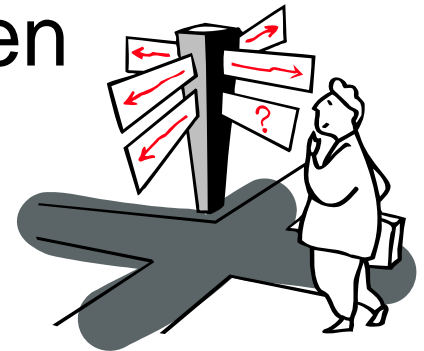


Hvordan skaper vi endring i praksis?

Av Hilde Kristin Iversen,
Ullevål universitetssykehus

Hva er utfordringene ved endring?

- Glemmer å fokusere på menneskene som skal gjennomføre endringene
- Fokus på de psykologiske aspektene
- Individet er nøkkelen til endringen



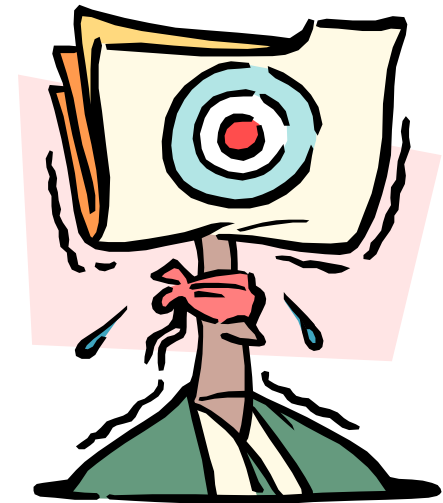
Prosjekt talegjenkjenning

- Prosjekt startet september 2007
- Fra tale til tekst i pasientjournalen
- Ny arbeidsflyt for legene



Håndtering av usikkerhet

- Usikkerhet som reaksjon på endring
- Kan gi utslag i endringens utfall
- Opplevelsen av usikkerhet må håndteres



Mestring

- Mestring kan defineres som:

”et individs tro på egen evne til å utføre en oppgave for å nå et bestemt mål”

(Bandura, 1999)

- Lav mestringsevne øker terskelen for bruk at et nytt system
- Viktig faktor for å få et individ til å bidra til endring



Kompetanseutvikling

- Hemmer usikkerhet og påvirker opplevelse av mestring
- Riktig kompetanse
- Kaste fra seg gamle vaner - og lære seg nye ferdigheter og vaner



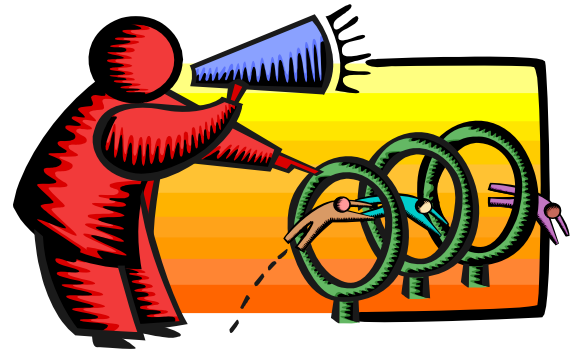
Forstå – forankre - forplikte

- **Forstå** (skjønne hvorfor)
- **Forankre** (skjønne hvordan)
- **Forplikte** (skjønne hva de selv skal gjøre)



God kommunikasjon

- Hemmer usikkerhet
- Øker involvering
- Fremmer mestring
- Fremmer endringsaksept
 - Forståelse for endringen og bakgrunnen for at vi må endre oss (forståelse – forankring - forpliktelse)



Sterk og tydelig ledelse

- Bidrar til klargjøring av mål og visjoner
- Bidrar til forståelse for bakgrunnen til endringen



Realistiske forventninger

- Forventninger påvirker grad av tilfredshet
 - Høye forventninger kan ofte skape skuffelse og misnøye
- Skaper vi realistiske forventninger kan vi dermed bidra til å påvirke hvor vidt systemet brukes eller unngås

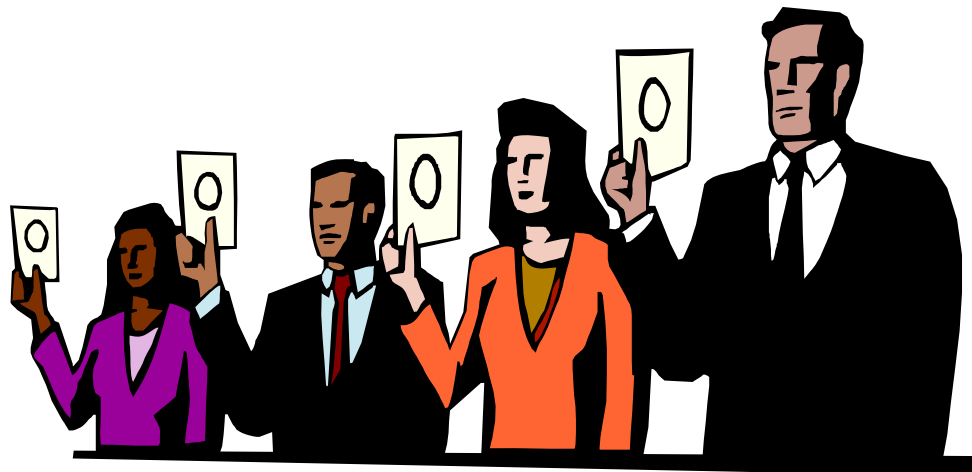
Oppfølging

- Støttende oppfølging bidrar til bruk av systemet
- Kritisk brukermasse
- Bidrar til å involvere brukerne



Medvirkning

- Nødvendig i endringsprosesser
- Bidrar til bedre informasjonssystemer



Faktorene som påvirker vellykket endring:

- Kompetanseutvikling
- Håndtering av usikkerhet
- God kommunikasjon
- Oppfølging av brukere
 - Bidrar til medvirkning og mestringsfølelse
- Forståelse – Forankring – Forpliktelse
- Realistiske forventninger
- Sterk og tydelig ledelse