



Patientmøder skaber sikkerhed

At engagere patienterne i både processerne, planlægningen og selve behandlingen kan være med til at gøre sikkerheden i sundhedsvæsenet bedre. Den sparsomme forskning er ikke entydig, men det skorter ikke på eksempler. Og logikken tilsiger det.

Fire gange om året mødes otte ansatte – læger og sygeplejersker – fra Fællesakutmodtagelsen (FAM) på Sydvestjysk Sygehus i Esbjerg med otte patienter, der har oplevet en tur gennem FAM'en på deres egen krop. Gruppen kaldes ekspertpanelet.

Dagsordenen er sat på forhånd, og patienterne kan f.eks. blive bedt om at komme med deres mening om informationsmaterialet, om de fysiske rammer og om alle mulige andre ting, der interesserer kvalitetsfolkene på stedet.

Desuden får alle FAM-patienter ved udskrivelsen et frankeret postkort med hjem, det kan de bruge, hvis de vil gøre afdelingen opmærksom på et eller andet – godt som skidt.

Det er nogle af Sydvestjysk Sygehus' måder at

Journalist

Bente Bundgaard,
bbu@dadl.dk

Foto

Frank Ulstrup

involvare patienterne i kvalitets- og sikkerhedsarbejdet på. Ideen er oprindelig oversygeplejerske Christian Jørgensens. Han var tidligere ansat på Kolding Sygehus, hvor han etablerede et lignende initiativ på Organkirurgisk Afdeling, og nu er turen kommet til FAM'en i Esbjerg.

»Det er vigtigt at understrege, at det ikke er repræsentativt, men giver autenticitet«, siger han om ekspertpanelet.

»Personalet oplever jo kun bidder af et patientforløb. Vi bringer patienternes erfaringer og oplevelser ind i arbejdet med kvalitet og sikkerhed«, siger han.

For eksempel tager personalet gerne et tema fra patienternes input op på møder, hvor de prøver at lære af responsen.

Et sikkerhedsaspekt kan f.eks. være, hvis en patient påpeger en mulig kilde til fejl og andre utilsigtede hændelser i de fysiske rammer eller i kommunikationen.

»Hør, hvad vi siger«

Socialrådgiver og psykoterapeut Betina Knutzen er en af de patienter, der deltager i panelet. Hun har selv fået fjernet sin livmoder på sygehuset i Esbjerg, og hun er især optaget af kommunikationen mellem de sundhedsfaglige og patienterne.

»Vi kan se, at mange af de historier, som kommer fra patienterne, handler om, at de ikke er blevet informeret ordentligt, og at de ikke er blevet hørt. Det er et tilbagevendende emne«, siger hun.

»Jeg har en teori om, at det også handler om, at personalet på nogle områder er nødt til at skærme sig i kontakten med patienterne. Ellers kan de ikke holde ud at være i feltet. Hvis de skal holde det ud, er de nødt til at lægge afstand til patienterne, og så hører de ikke altid, hvad patienterne siger«, mener hun.

77 Et sikkerhedsaspekt kan f.eks. være, hvis en patient påpeger en mulig kilde til fejl og andre utilsigtede hændelser i de fysiske rammer eller i kommunikationen.

– Ville en tættere kommunikation også betyde færre kilder til fejl?

»Absolut. For så hører personalet jo, hvad det er, der optager os«, siger hun.

»Utroligt stor værdi«

G også fra lægeside er der begejstring for panelet.

»Jeg synes, det har utroligt stor værdi. Det er vigtigt, at vi har styr på det, som patienterne kommer med. Nogle af tingene vidste vi nok inderst inde, men det er utroligt inspirerende at få dem op på bordet«, siger ledende overlæge, ph.d. Christian Søren Christiansen, som står i spidsen for FAM'en.

Han vil gerne have erfaringerne bredt mere ud. Hvor der findes rutiner, hvad angår den interne opfølgning og indarbejdelsen i sygehusets løbende kvalitetsarbejde, er der generelt et udestående i forhold til patienterne.

»De meget værdifulde oplysninger, som vi får, vil vi gerne gøre mere universelle. Vi har tanker om at formidle dele af det, vi lærer, til alle patienter. Sikkerheden øges, når patienterne ved, hvad der skal ske. Når hele situationen er mere rolig, så kan man gøre tingene bedre«, siger han.

Vanskeligt at måle

At etablere en direkte sammenhæng mellem involvering af patienterne og sikkerheden er ellers ikke helt let.

Der findes ikke overvældende megen forskning om emnet, men Henriette Lipczak fra Kræftens Bekæmpelse og Vinnie Andersen fra Dansk Selskab for Patientsikkerhed har i en rapport gennemgået en række forskningsresultater på området.

Ifølge rapporten kan der ikke udledes nogen entydig lære af litteraturen – der er forskning, der viser både positive, negative og neutrale virkninger af patientinddragelse. Men der er dog en række konkrete eksempler, som er positive og får forfatterne til at konkludere:

»Undersøgelsernes gennemgående svage generaliserbarhed gør det ikke muligt at konkludere, at



dette gælder for alle patienter til alle tider. Men de inddragne undersøgelser godtgør, at det gjaldt for de patientgrupper, der indgik i dem, samtidig med at der ikke er forhold, der taler imod, at tilsvarende resultater kan opnås i tilsvarende *settings*«.

Det nok mest markant positive resultat, der nævnes, er en undersøgelse af patienter, der selv håndterer deres antikoagulationsmedicin. Der kan effekten måles meget konkret.

»Selvadministrering af oral antikoagulationsbehandling er den eneste form for patientinvolvering, der med en vis sikkerhed kan siges at have en positiv effekt på patientsikkerheden, målt som reduktion i dødelighed og tromboemboliske hændelser«, som der står i rapporten.

Viden på vej

Men området mangler at blive belyst, og det skal et nyt videncenter råde bod på. Med støtte fra TrykFonden har interesseorganisationen Danske Patienter oprettet et videncenter for brugerinddragelse i sundhedsvæsenet (ViBIS).

»Der er masser af erfaringer, der viser, at brugerinddragelse gavner patienterne og skaber mere og mere effektive sygdomsforløb. Så længe vi ikke har veldokumenteret viden om, hvilke metoder der virker, er det dog vanskeligt at overbevise lederne i sundhedsvæsenet om, at brugerinddragelse skal prioriteres«, siger Danske Patienters direktør, Morten Freil, i en pressemeddelelse.

Centret er etableret i Danske Patienters lokaler i det indre København og har p.t. en halv snes medarbejdere tilknyttet. Noget af det allerførste, de gik i gang med, var at etablere en hjemmeside - den har til huse på www.vibis.dk.

” Der er masser af erfaringer, der viser, at brugerinddragelse gavner patienterne og skaber mere og mere effektive sygdomsforløb.

Danske Patienters direktør, Morten Freil

Vandreture i Skotland



Slip de daglige gøremål og giv plads til andre tanker på en vandretur. Naturen giver ro i sjælen og der bliver skabt plads til store oplevelser. Nyd lyden af de klukkende bække og dit eget taktfaste hjerteslag.



The Great Glen Way
- på jagt efter Nessie



St. Oswalds Way
- fra landsby til hav



St. Cuthbert's Way
- store vidder, vikinger og mødet med en healer
- en meditationsrejse



The West Highland Way
- Skotlands storhed og historie

Yderligere info:
Liselotte Douglas
23 74 90 50



www.vandreture.info

University
College
Nordjylland



UCN kan tilbyde kurser og uddannelser indenfor

- Sundhedsfaglig kompetenceudvikling
- Akut området
- Sundhedspædagogik
- Kommunikation og relationel koordinering
- Ledelse og organisation

bit@ucn.dk
www.ucn.dk



SUNDHED