

Partnerskab for Patientsikkerhed

Resume af en kvalitativ undersøgelse

September 2010

Dansk Selskab for Patientsikkerhed

NIRAS

1. Resume

Patientsikkerhed

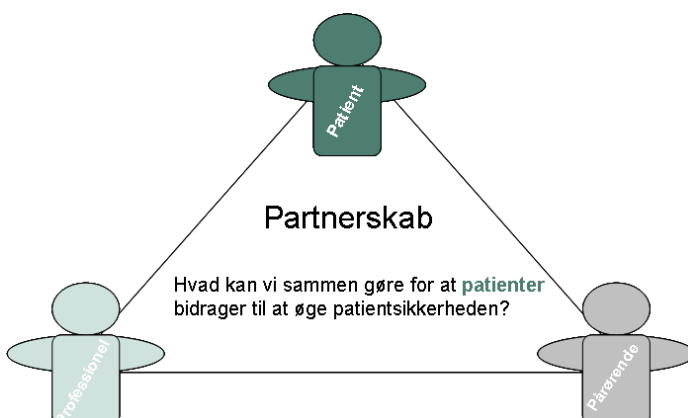
Dansk Selskab for Patientsikkerhed (DSFP) arbejder for at opnå et patientsikkert sundhedsvæsen: "Patientsikkerhed handler om at forebygge, at der sker fejl og skader - utilsigtede hændelser -, når patienter behandles eller på anden måde er i kontakt med sundhedsvæsenet. En utilsigtet hændelse kan fx være en patient, der får forkert medicin. Utilsigtede hændelser sker, når mange mennesker skal arbejde sammen om komplekse opgaver, og sikkerhed ikke er tænkt tilstrækkeligt ind i arbejdsgangene." I den forbindelse har DSFP et mål om, at patienter skal blive aktivt afklarende og personalet skal være efterspørgende og understøttende.

Som en del af dette arbejde har Dansk Selskab for Patientsikkerhed (DSFP) bedt NIRAS om at foretage en eksplorativ kvalitativ undersøgelse af patienters muligheder for at bidrage til at øge patientsikkerheden. Undersøgelsen bygger på fokusgruppeinterview med patienter, pårørende og forskellige typer sundhedsprofessionelle fra hospitaler, almen praksis og hjemmeplejen. Fokusgrupperne blev efterfulgt af et opsamlende cirkelgruppeinterview, hvor der blev skabt en dialog mellem sundhedsprofessionelle og patienter.

Der er tale om en tværgående undersøgelse af de generelle og principielle muligheder for at øge patientsikkerheden på tværs af sektorer i sundhedsvæsenet og ikke en beskrivelse af forskellene mellem sektorerne.

Partnerskab for Patientsikkerhed

Undersøgelsen sætter fokus på betydningen af et partnerskab mellem sundhedsprofessionelle, patienter og pårørende.



Denne partnerskabstanke viste sig at være væsentlig og perspektivrig: Patienternes muligheder for at bidrage til patientsikkerheden afhænger af, at alle parter engagerer sig og ser patienten som et aktiv for patientsikkerheden. Endvidere fremgik det af fokusgruppeinterviewene, at en forudsætning for, at mange patienter kan bidrage er, at de sundhedsprofessionelle motiverer og understøtter patienter til at spørge, fortælle og råbe vagt i gevær, hvis noget er ved at gå galt.

Partnerskabets roller og tilliden

Det er vigtigt at understrege, at aktørerne i partnerskabet har forskellige roller og bidrager til partnerskabet på forskellige måder. Undersøgelsen viser, at det skaber frustration og uhensigtsmæssige forløb, når de forskellige roller ikke respekteres – eksempelvis når patienter sætter spørgsmålstejn ved de sundhedsprofessionelles faglighed, når pårørende skubber patienten ud på en sidelinje eller når professionelle ikke lytter til og tager højde for patienters forklaring af deres lidelse og livsvilkår.

De forskellige roller i partnerskabet kan opsummeres som:

Professionelle er sygdomsekspertes i og med, at det er de sundhedsprofessionelle, der har ekspertisen i at diagnosticere og helbrede.

Patienter er lidelses- og livsekspertes. Kun patienter kan udtale sig om, hvordan deres lidelse føles, og besidder samtidig relevant viden om deres eget liv og livsførelse. Når denne viden bliver en del af behandlingen bidrager det til, at patienter kommer mere glidende gennem forløbet og forhindrer, at der sker fejltagelser.

Pårørende er støtteeksperter. De pårørende indtræder i en særlig formidlerrolle da de ikke er hovedpersoner i forholdet mellem patient og professionel. Deres rolle er at hjælpe og støtte primært patienten, men de kan også hjælpe de sundhedsprofessionelle i at udføre deres arbejde til gavn for patienten. De pårørende kan sikre, at de to parter modtager alle relevante oplysninger fra hinanden.

Partnerskabstankegangen handler om gensidig tillid, kommunikation og om, at alle ser hinanden som et aktiv for at styrke patientsikkerheden.

Patienten er et aktiv for patientsikkerheden

Det er væsentligt for patientsikkerheden, at patienterne oplever, at de er *et aktiv*. Fokusgrupperne viste, at det er en udbredt erfaring blandt såvel professionelle som pårørende og patienter, at aktivt afklarende patienter kommer mere sikkert gennem et behandlingsforløb. Samtidig bliver det også fremhævet, at det som patient kan være vanskeligt selv at være aktiv og initiativrig. En patient er svækket og derfor ofte også usikker. Derfor er det vigtigt, at de ansatte i sundhedsvæsenet opfordrer patienter og pårørende til at bidrage i det omfang, som de ønsker og magter. Ved at betragte patienter som *et aktiv* undgås det at skabe en skarp skelnen mellem *passive* og *aktive* patienter. Det centrale er, at man er opmærksom på, at alle patienter er et aktiv, hvis ressource kan inddrages i patientsikkerhedsarbejdet i den grad, det er muligt i situationen.

Alle patienter skal vide, at de som udgangspunkt er et aktiv, der kan få betydning for patientsikkerheden. Og partnerskabets øvrige parter skal vide, at alle patienter kan spille en rolle for patientsikkerhed i patientsikkerhedsarbejdet.

Råd og opfordringer

DSFP og Trygfonden har tidligere udarbejdet 10 gode råd til patienter om, hvordan de kan bidrage til patientsikkerheden. DSFP har nu udpeget fire råd, som er særligt vigtige: "Spørg hellere for meget end for lidt", "Flere ører hører bedre", "Hvad er næste skridt i behandlingen" og "Kend din medicin".

De fire gode råd er blevet testet i undersøgelsen, som viste at kendskabet til rådene er begrænset, men at de modtages positivt og at de generelt anses som både vigtige og centrale. Med det udgangspunkt viste undersøgelsen også, at der er behov for, at rådene præciseres og forankres yderligere i hverdagen i sundhedsvæsenet.

På den baggrund lægger undersøgelsen op til, at rådene omformuleres til tre opfordringer til patienter:

- 1 Spørg når du undrer dig!
- 2 Tag en pårørende med!
- 3 Husk din medicin!

Ønsker DSFP at arbejde videre med opfordringerne, er det vigtigt, at formuleringerne testes. Men nok så vigtigt er det, at der arbejdes med at forankre opfordringerne i partnerskabet. Undersøgelsen viste, at patienter er mest tilbøjelige til at følge råd og opfordringer, som de får fra de sundhedsprofessionelle, som de er i kontakt med. Derfor vil det også være vigtigt, at de sundhedsprofessionelle kan og vil stå som afsender af opfordringerne. I den forbindelse er det også betydningsfuldt, at opfordringerne tilpasses situationen og indbygges i sundhedsvæsenets kultur og fysiske rammer. Således peger undersøgelsen på, at hver af opfordringerne bør gøres nærværende i de særlige sammenhænge, hvor de er mest oplagte og påkrævede. Det kunne eksempelvis være ved at "spørg, når du undrer dig!" præsenteres på plakater i venteværelser; ved at placere særlige pårørende-stole på steder og i situationer, hvor det er særligt relevant at "Tage en pårørende med" eller ved at opfordringen "Husk din medicin!" lyder samtidig med, at der udleveres en medicin-bakke til at transportere og præsentere medicinen.