

# Patienters oplevelser af overgange mellem primær og sekundær sektor

## Baggrund:

Landsdækkende undersøgelser af patientoplevelser<sup>1</sup> har vist, at patienter, der har været indlagt på landets sygehuse oplever manglende kontinuitet i patientforløbet, utilstrækkelig informationsudveksling og manglende samarbejde mellem sektorerne. Der er således relativt stort forbedringspotentiale på disse områder.

## Formål:

At udvikle en metode, der med udgangspunkt i patientperspektivet, fremmer dialogen og skaber forandring i samarbejdet mellem primær- (privatpraktiserende læger, den kommunale hjemmepleje/hjemmesygeplejersker og eventuelle speciallæger) og sekundærsektor (ledere og personale på sygehusafdelinger). Formålet med anvendelsen af metoden er at forbedre patienternes oplevelse af kontinuitet i overgangene mellem sektorerne, herunder forbedre patienternes oplevelse af at være velinformerede, kunne komme i kontakt med relevant sundhedsfagligt personale samt være bekendt med fremtidige planer for behandling og pleje.

## Materiale og metode:

I projektet deltog personale fra tre sygehusafdelinger samt repræsentanter fra primærsektor i sygehusenes optageområde. Der blev anvendt en kombination af kvalitative og kvantitative metoder; spørgeskemaer, brugerpaneler og dialogmøder. På baggrund af dette blev der opstillet handleplaner.

## Faktaboks:

Medvirkende afdelinger	<ul style="list-style-type: none"><li>• Kirurgisk Gastroenterologisk afdeling, Amtssygehuset i Gentofte</li><li>• Gynækologisk afdeling, Amtssygehuset i Glostrup</li><li>• Geriatrisk og Reumatologisk afdeling, Amtssygehuset i Herlev</li></ul>
Dialogmøder	<ul style="list-style-type: none"><li>• 12 til 14 deltagere; medarbejdere/ledere på de respektive afdelinger samt praktiserende læger/speciallæge og hjemmesygeplejen</li><li>• Udgangspunkt i cases, konstrueret på baggrund af spørgeskemaundersøgelse og brugerpaneler gennemført med patienter fra de tre afdelinger.</li><li>• 3 møder gennemført i april/maj 2005</li></ul>
Brugerpaneler	<ul style="list-style-type: none"><li>• Blandt patienter</li><li>• 3 stk. gennemført i maj/juni 2005</li><li>• Fra 3 til 6 deltagere</li></ul>
Spørgeskemaundersøgelse	<ul style="list-style-type: none"><li>• Blandt patienter</li><li>• Udsendt i april 2005 og opfølgende i marts 2006</li><li>• 900 patienter</li><li>• Svarprocent i begge undersøgelser: 44 %</li></ul>

<sup>1</sup> Enheden for Brugerundersøgelser i Københavns Amt: *Patienters oplevelser på landets sygehuse*, København, Enheden for Brugerundersøgelser 2004

Formålet med spørgeskemaundersøgelser og brugerpaneler har været at afdække de patientoplevede problemer i overgangene mellem sektorerne. Der er ud fra disse blevet konstrueret cases, der ved dialogmøder mellem repræsentanter for sektorerne er blevet anvendt til at identificere årsager og finde løsninger på problemerne. Deltagerne har i sektoropdelte team reflekteret over problemerne i den opstillede case, og er fremkommet med årsager og løsningsforslag til problemerne. De opstillede løsningsforslag er blevet prioriteret således at der er fremkommet indsatsområder og handleplaner. Metoden anvendt under dialogmøderne er udviklet til formålet og er inspireret af flere forskellige kvalitative metoder; Logical Framework Approach<sup>2</sup>, Brugerpaneler<sup>3</sup> samt Reflekterende Team<sup>4</sup>.

### **Resultater:**

De deltagende parter har fundet dialogmetoden særdeles anvendelig i forhold til at skabe dialog og ændre eksisterende praksis, både tværfagligt og tværsektorielt. Der er desuden blevet udarbejdet materiale, der har til formål at øge patientens informationsniveau og fremme kommunikationen mellem sektorerne. Herunder er der arbejdet med at forbedre henvisninger og epikriser, der er udarbejdet visitkort samt informationsmateriale om både sygehusene og de kommunale hjemmeplejer, og der er trykt tjeklister, der anvendes til at dokumentere hvilke informationer, der gives til patienterne. Den foreløbige opgørelse af resultaterne fra den opfølgende spørgeskemaundersøgelse peger på, at patienterne efter iværksættelsen af de ovennævnte tiltag har mærket en forbedring i overgangene mellem sektorerne.

### **Konklusion og perspektivering**

Målinger af patientoplevelser kan medvirke til at udpege de områder, på hvilke sygehusene bør forbedre deres indsats, men målinger skaber ikke forandring i sig selv. Der er behov for at udvikle metoder, der med udgangspunkt i patientperspektivet kan fremme dialogen mellem sektorerne og skabe forandring. Som følge af strukturreformen vil der ske en omlægning af opgaveløsningen indenfor sundhedsvæsenet. En del arbejdsområder vil blive flyttet fra sekundær til primær sektor og nye aktører vil blive involveret i behandling og pleje. Herved skabes risiko for nye koordinationsproblemer og kommunikationsbrist. Dialogmetoden vil kunne bidrage til at fremme kommunikationen og dermed medvirke til at forbedre patienternes oplevelse af kontinuitet gennem hele forløbet.

---

<sup>2</sup> Olsen W: *Logical Framework Approach anvendt som projektledelesværktøj*, Ålborg Univeritet 2002

<sup>3</sup> Enheden for Brugerundersøgelser: *Kvalitative undersøgelser på sygehusafdelinger*, København, Enheden for Brugerundersøgelser 2004

<sup>4</sup> Hornstrup Carsten: *Systemisk ledelse*. Dansk Psykologisk Forlag 2005