



# Patientinddragelse Ledelse i et paradigmeskift

Diskussionsoplæg til konferencen "Fremtidens kliniske ledelse"

23. Oktober 2009

Katrine Kirk / Kirk Competence

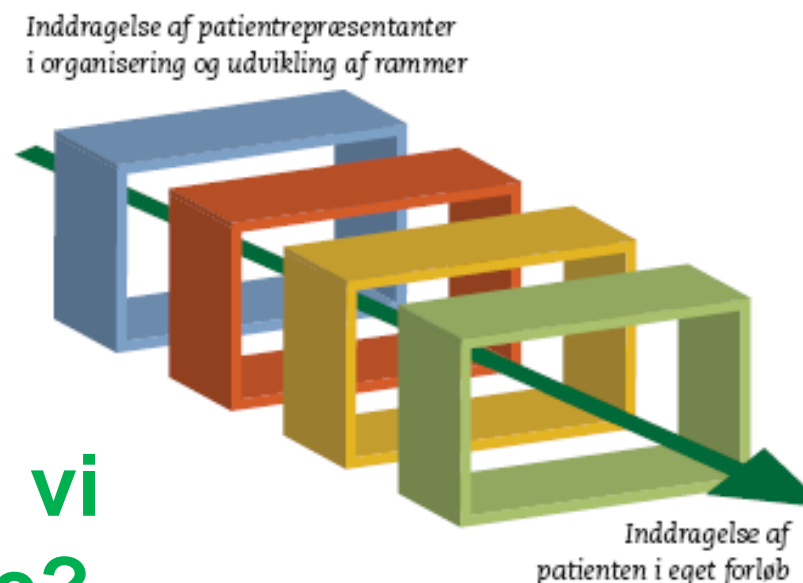
# Hvad er patientinddragelse?

”Patientinddragelse” er de metoder som sundhedssektoren anvender til at forstå og bruge patienters og pårørendes viden og ressourcer.

Patientinddragelse foregår på to niveauer med forskellige **formål**:

- 1) Inddragelse af patienter/pårørende **i egne forløb** for at sikre kvaliteten i den enkelte patients specifikke behandlingsforløb,
- 2) Inddragelse af patienter og pårørende i **organisationsudvikling**

**Men HVORFOR skal vi inddrage patienterne?**



# Patientinddragelse – hvorfor nu det?

- Fordi den Danske Kvalitetsmodel stiller krav?
- Fordi der er fordele ved det?
- Fordi det er det rigtige at gøre?

# Vi skal! Den Danske Kvalitetsmodels standarder for patientinddragelse

- 2.1.1 Informeret samtykke til behandling (1/4)
- 2.1.2 Patientens inddragelse i beslutninger vedrørende behandlingen (2/4)
- 2.1.3 Pårørendes inddragelse i patientbehandlingen (3/4)
- 2.1.4 Religiøs og kulturel støtte til patienter (4/4)

# Fordele!

## Erfaringer med udstrakt patientinddragelse

- Øget **patienttilfredshed** (tilfredshedsmålinger, patienttilgang)
- Bedre **klinisk kvalitet** (diagnosespecifikke parametre)
- Øget **patientsikkerhed** (lavere HSMR tal, færre medicineringsfejl)
- Øget **arbejdsglæde** for personalet (opsigelser & tilfredshed)
- **Rekruttering**. (Stor tilgang af ansøgninger om ansættelse)
- **Reducerede omkostninger** (færre sengedage/indlæggelse, færre genindlæggelser)

Kilde: Patient-Centered Care Improvement Guide,  
Picker Institute 2008

...eller bare fordi det er det rigtige at gøre?

Hjælp!



Overlevelse!  
Hvordan?



Undgå smerter  
Undgå plejehjem



24 14:48

Patienterne har den manglende brik



Personale-  
patient  
forholdet

# Brug kontakttiden bedst muligt



# Patientens forløb, livssituation & værdier



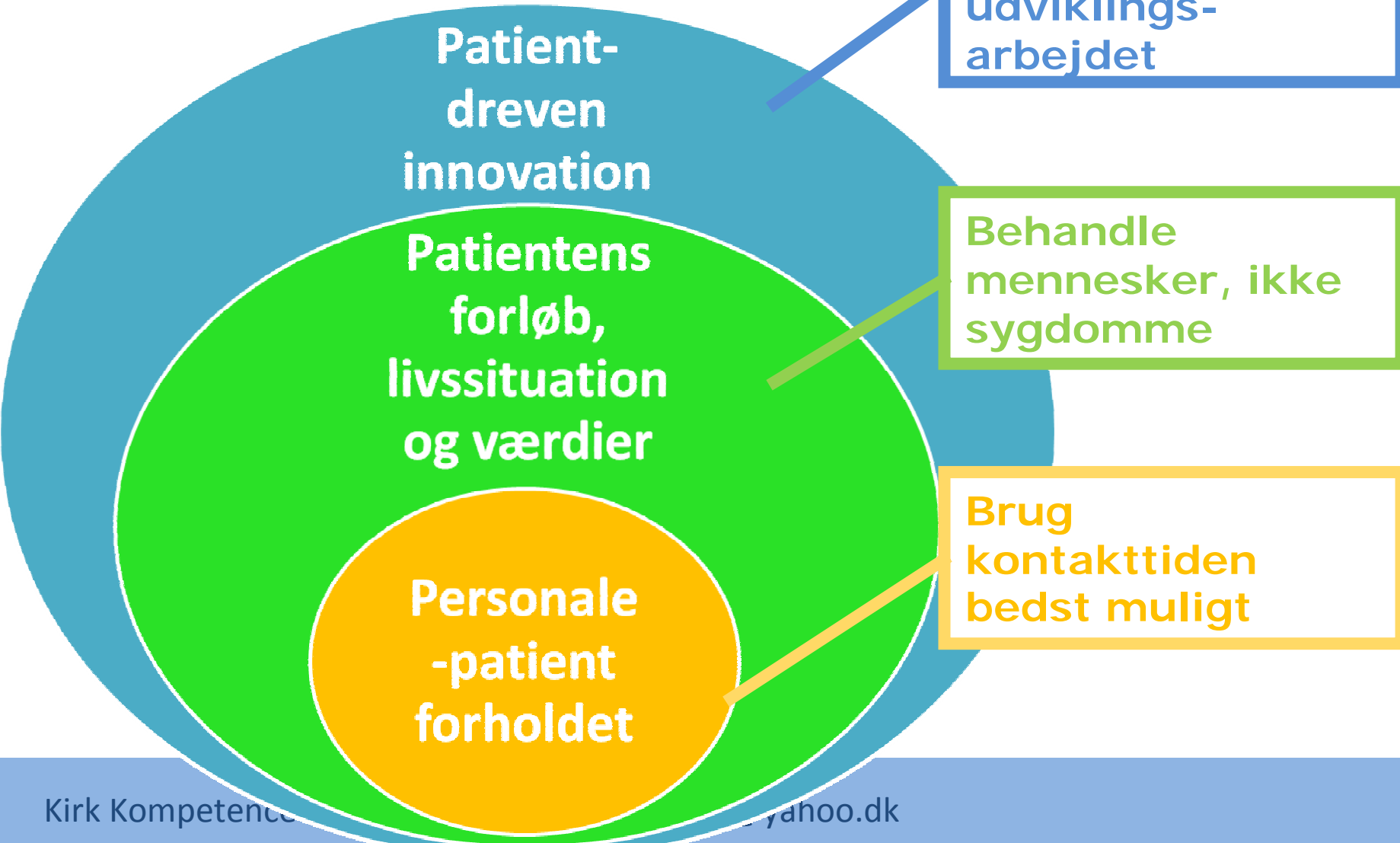
Behandle  
mennesker, ikke  
sygdomme

# Patient-dreven innovation



Gør patienter til partnere i  
udviklingsarbejdet!

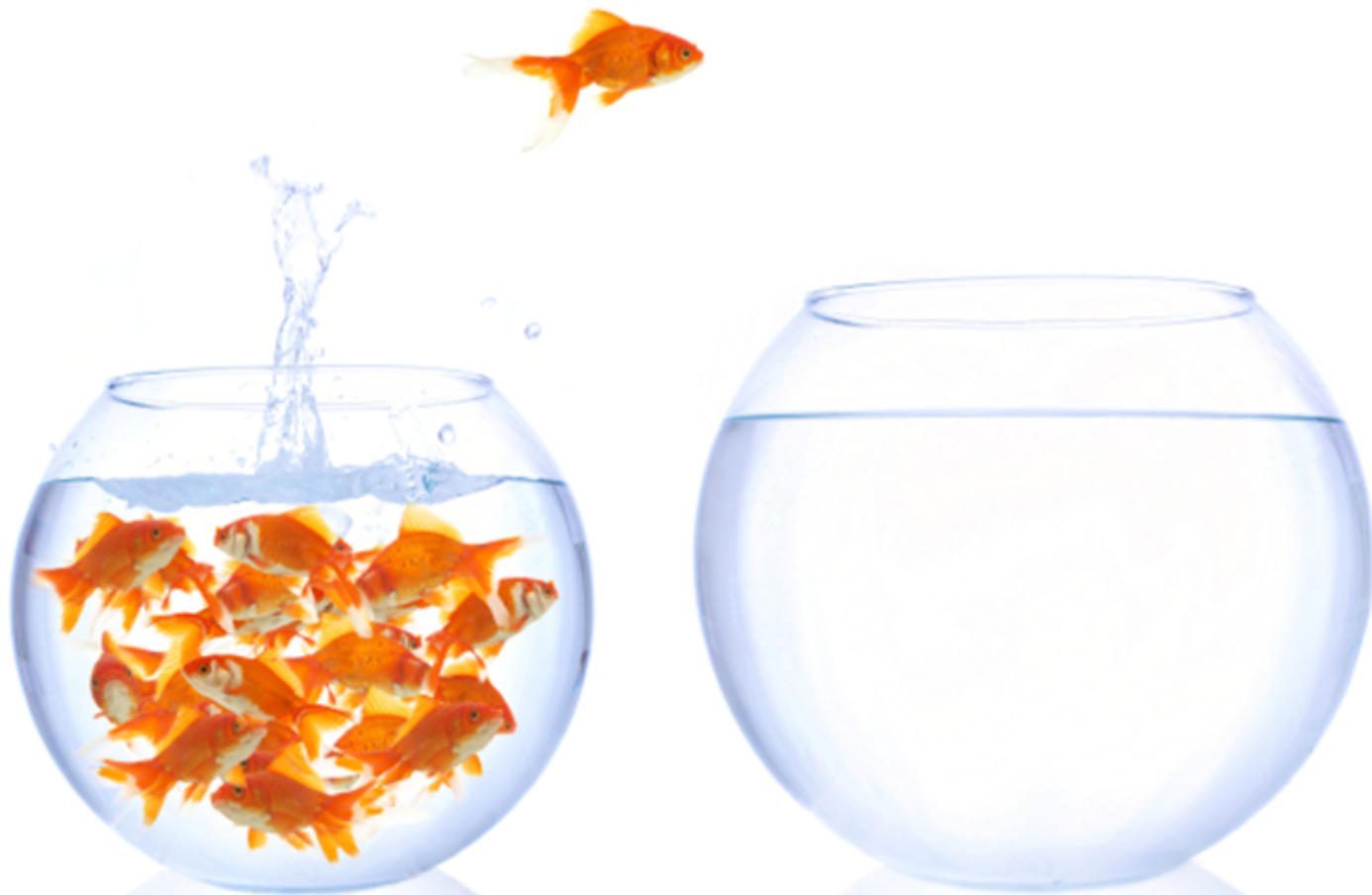
# Indsatsområder



# Indvendinger?

1. Der er ikke tid til at inddrage patienter
2. Det vil være spild af tid
3. Patienter har ikke noget at bidrage med til vores (højt specialiserede) felt
4. Patienters historier er anekdotiske, og ikke repræsentative
5. Personalet har brug for at kunne tale åbent sammen
6. Det vil være voldsomt ubehageligt for dem, der har været involveret i en fejl

# Der skal mod til!





men det  
skal nok lykkes

# Lad patienterne hjælpe jer med

1. at få øje på, hvordan "systemet" fungerer
2. at generere idéer til forbedringer
3. at udføre forbedringer

# Hvad kan patienter/pårørende inddrages i?

## Nogle eksempler

### **Fortælle egne historier (forskellige patienttyper)**

- Morgenkonferencer
- Kvalitetsråd
- Fokusgrupper
- Brugerpaneler
- Introforløb for nyansatte



### **Udvalgsarbejde (særligt kompetente ptt'er)**

Diverse arbejdsgrupper:

- Madservering
- Fysiske rammer
- Kommunikation
- Medicinering

Stående udvalg

- Kvalitetsråd
- Bestyrelseslignende råd
- MED-udvalg (?)

# Faser i patientinddragelse

1. Lytte

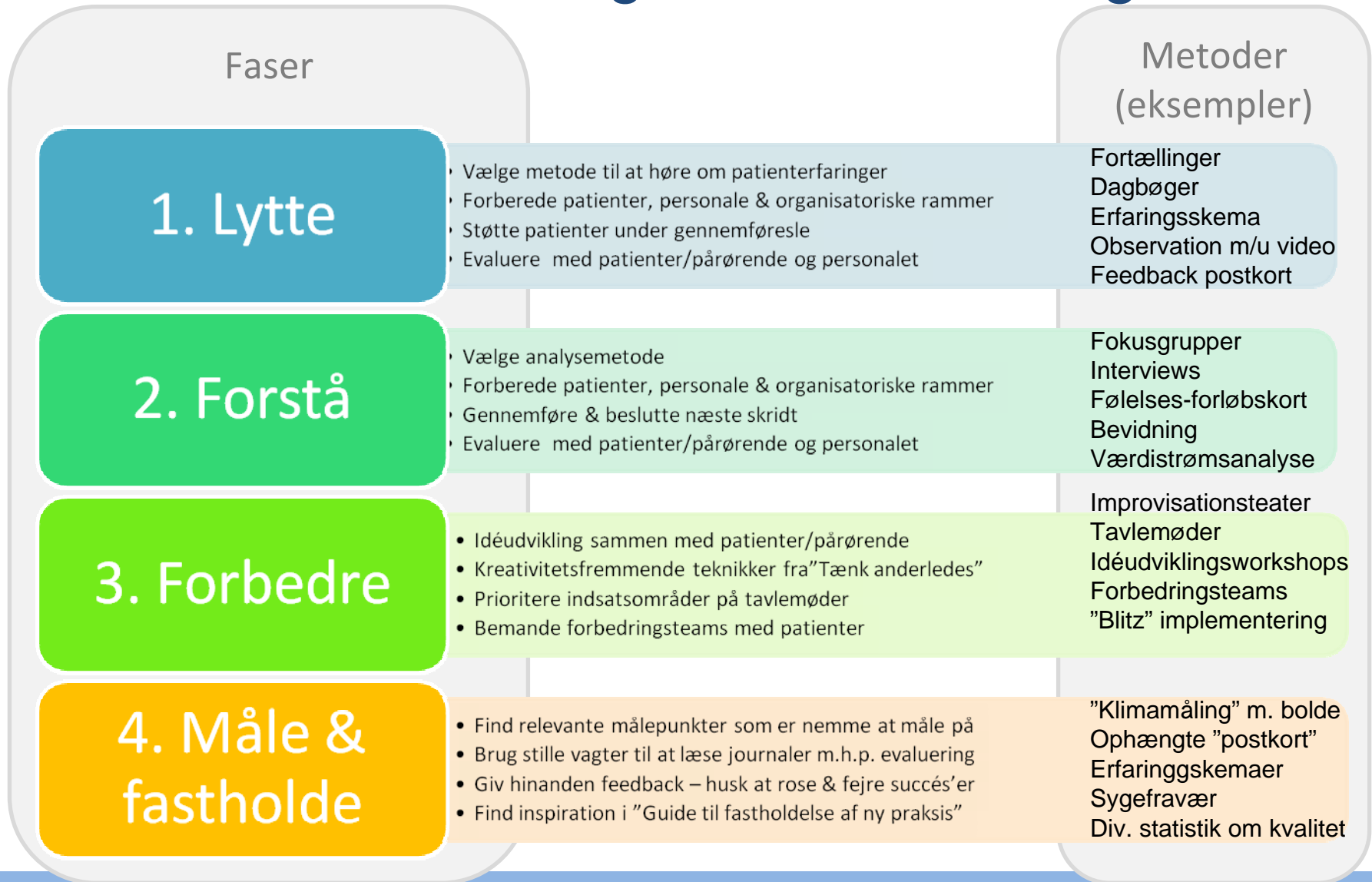
2. Forstå

3. Forbedre

4. Måle &  
fastholde

# Konkrete metoder til patientinddragelse

# Patientinddragelse – en oversigt



# "Erfaringseskema": et nyttigt værktøj

The ebd approach

## Experience Questionnaire

This experience questionnaire will help you think about how you feel at different stages in your journey.

**How did you feel?**

Circle the words that best describe your feelings at each stage, or write your own words below.

Recovery	Why?
happy supported safe good comfortable In pain worried lonely sad nervous questioning	The nurse was very supportive and talked me through everything I was nervous about, like how how to all went. I had a few questions that had been worrying me - she did her best to find out the answers.
Write your own words here	Why did you feel like this?

Using patient and staff experience to design better healthcare services

[www.institute.nhs.uk/ebd](http://www.institute.nhs.uk/ebd)

- Simpelt spørgeskema til registrering af patienters følelser undervejs i forløbet
- Egner sig til en jævnlig "temperaturmåling" på patientoplevelset kvalitet
- Overskuelig og nem måde at få øje på godt & skidt
- Indikerer processer som bør undersøges nærmere
- Giver input til diskussioner personalet

# Registrering af patientens oplevelse i et "erfarings-skema".

Ankomst	Samtale	Vente-værelse	Behandling	Efter endt behandling	Kontrol	Forløbs-afslutning
Glad	Glad	Glad	Glad	Glad	Glad	Glad
Tryk	Tryk	Tryk	Tryk	Tryk	Tryk	Tryk
Lettet	Lettet	Lettet	Lettet	Lettet	Lettet	Lettet
Godt tilpas	Godt tilpas	Godt tilpas	Godt tilpas	Godt tilpas	Godt tilpas	Godt tilpas
Smerter	Smerter	Smerter	Smerter	Smerter	Smerter	Smerter
Bekymret	Bekymret	Bekymret	Bekymret	Bekymret	Bekymret	Bekymret
Forvirret	Forvirret	Forvirret	Forvirret	Forvirret	Forvirret	Forvirret
Ensom	Ensom	Ensom	Ensom	Ensom	Ensom	Ensom
Ked af det	Ked af det	Ked af det	Ked af det	Ked af det	Ked af det	Ked af det

anspændt

Skriv dine egne ord her

Jeg var bange for at komme for sent p.g.a. parkeringsproblemer

Hvorfor havde du det sådan?

Skriv dine egne ord her

Lægen sagde at mine tal var for lave og at jeg derfor skulle have lavere doser.

Hvorfor havde du det sådan?

Har jeg så dårligere chance for at

Skriv dine egne ord her

Sygeplejersken beroligede mig, og jeg fik en behagelig stol. Jeg fik også en god kop te.

Hvorfor havde du det sådan?

Det trængte jeg til.

Skriv dine egne ord her

Den unge læge som skulle stikke slangen ind prøvede mange gange.

Hvorfor havde du det sådan?

Da væsken begyndte at løbe gjorde det ondt

Skriv dine egne ord her

Sidst jeg fik kemo fik jeg det skidt i de følgende dage. Jeg håber det går bedre denne gang, men jeg har det ikke så godt i maven

Hvorfor havde du det sådan?

har det ikke så godt i maven

Skriv dine egne ord her

Hvorfor havde du det sådan?

Skriv dine egne ord her

Hvorfor havde du det sådan?

# Postkort fra en patient

(eller fra en som holder af en patient)



**Jeg har en idé...** Det var generende at...  
Jeg blev så glad dengang...  
Jeg følte mig især tryk da... Du gjorde en stor forskel for mig  
Min mor turde ikke spørge... fordi...  
Tænker I over... Der skete en fejl... ..skal roses fordi...  
TAK!  
Min bror kunne ikke...  
Der skete en fejl... ..som var vigtigt for mig...  
**Jeg ville ønske at...**  
Det var svært for mig at... men det var en stor hjælp da...  
Måske skete dette kun for mig, men I skal vide a

*Kære*

*Jeg vil gerne give dig/jer en tilbagemelding vedrørende mit behandlingsforløb. Jeg har oplevet at...*

---

---

---

**Få trykt et postkort som kan give jer hyppige tilbagemeldinger og gode idéer fra patienter og pårørende**

**Skriv til [Katrine.Kirk@yahoo.dk](mailto:Katrine.Kirk@yahoo.dk) for flere idéer til patientinddragelse**

---

---

---

---

- Jeg ønsker ikke at blive kontaktet om denne tilbagemelding*
- I må gerne kontakte mig på tlf. .... for en uddybning*

**Porto  
betalt**

Til:

---

*Afdeling X*

---

*Hospital Y*

---

*Store vej Z*

---

*9999 et sted i Danmark*

---

Fra:

- En patient i behandling*
- En patient i kontrolforløb*
- En pårørende*

# Den Danske Kvalitetsmodel – kan patienterne bidrage til disse standarder?

- 1.2.4 Kvalitetsforbedring (4/10)
- 1.2.6 Risikostyring (6/10)
- 1.2.7 Patientidentifikation (7/10)
- 1.2.8 Rapportering og opfølgning på utilsigtede hændelser (8/10)
- 1.2.9 Omsorg for patienter, pårørende og personale efter en utilsigtet hændelse (9/10)
- 1.2.10 Patientklager og patientforsikringsssager (10/10)

# Den Danske Kvalitetsmodel – andre oplagte områder for patientinddragelse

- [Patientinformation og -kommunikation](#)
- 2.2.1 Vigtige samtaler med patienten (1/2)
- 2.2.2 Skriftlig information i behandlingsforløbet (2/2)
- [Koordinering og kontinuitet](#)
- 2.3.1 Pakkeforløb (1/3)
- 2.3.2 Sundhedsfaglig kontaktperson (2/3)
- 2.3.3 Forløbsansvar for patienter med kronisk sygdom (3/3)

# Katrine Kirks baggrund



Navn

- **Katrine Kirk, 42 år**

Uddannelse

- **Cand. merc. fra Copenhagen Business School med speciale i økonomistyring & organisationssociologi. Alle meritter til ph.d. Graden undtagen afhandling (afhandlingsarbejde afbrudt på grund af lymfekræft.)**

Erfaring

- **Siden 2006 konsulent med fokus på forandringsledelse og implementering af Lean i offentlige styrelser og i sundhedssektoren, heraf 1½ år hos Implement**
- **7 års som konceptudvikler i Økonomistyrelsen (Finansministeriet)**
- **Bred undervisningserfaring bl.a. som ekstern lektor på CBS**

Kunder

- **Hvidovre Hospital (Lean projekt, håndbog i patientinddragelse)**
- **Dansk Selskab for Patientsikkerhed (foredrag, kurser, workshop facilitering)**
- **Rigshospitalet (foredrag, sikkerhedsrunder, procesforbedringer)**
- **Gentofte Hospital (temadage, foredrag)**
- **Lægeforeningen (kurser i forandringsledelse)**
- **Kræftens Bekæmpelse (planlægning af ISQUA konferencen, foredrag)**
- **Falck Healthcare (Lean projekt, bl.a. forankring af forbedringskultur)**
- **Region Sjælland (Lean projekt)**

Jeg arbejder med facilitering af udviklingsprocesser, undervisning, og foredrag indenfor patientsikkerhed, patientinddragelse, Lean, og forandringsledelse. Jeg har faste samarbejdspartnere med komplementære kompetencer.