

Baggrund for den fælles erklæring

Borgernes Sundhedsvæsen - vores sundhedsvæsen

Baggrund

Hvad er vigtigt for dig? Borgernes svar på dette spørgsmål skal være udgangspunkt for dialog, så vi kan tilrettelægge behandling og organisere sundhedsvæsenet optimalt. Sundhedsvæsenet skal på alle niveauer og til enhver tid lytte til borgernes behov, viden, præferencer og oplevelser. Denne viden skal bruges til at forbedre kvaliteten af behandling og service i sundhedsvæsenet.

Vi vil give borgerne viden og redskaber til at håndtere deres sygdom og helbred, så de – i det omfang de kan og vil – har mulighed for at spille en aktiv rolle i deres behandlings-, pleje- og rehabiliteringsforløb. Sundhedsvæsenets indsatser skal tilpasses, så de afspejler det, der er vigtigt for borgerne. Borgerne skal sammen med sundhedspersonalet aftale mål og forventede resultater for behandlingen.

Mangfoldighed og øget lighed i sundhed

Borgernes Sundhedsvæsen – *vores sundhedsvæsen* tager udgangspunkt i, at borgerne har forskellige forudsætninger, vilkår og kompetencer. Det har betydning for borgerens behov og perspektiv på et forløb i sundhedsvæsenet.

Pårørende har også forskellige muligheder og forudsætninger for at påtage sig rollen som aktiv pårørende. Det kræver særlige ressourcer hos den pårørende at være en aktiv del af behandling, pleje og rehabilitering. Det er som udgangspunkt patienten, der bestemmer, om pårørende skal inddrages og hvem de pårørende er.

En stor del af nutidens patienter og pårørende er aktive og informationssøgende mennesker, der forventer at blive inddraget i deres behandlings-, pleje- og rehabiliteringsforløb. Det skal vi blive bedre til at bruge aktivt. Vi skal blive bedre til at se den enkelte borgers ressourcer og behov, når vi tilrettelægger både den faglige indsats og den kommunikation, service og støtte, som indgår i forløbet – hvad enten det er et psykiatrisk og/eller et somatisk behandlings-, pleje- og rehabiliteringsforløb. Forventningen er, at et mere personcentreret sundhedsvæsen, der systematisk inddrager borgernes perspektiver på egen sundhed og behandling, vil bidrage til at øge ligheden i sundhed.

Medarbejderne er den altafgørende ressource

Medarbejderne er altafgørende for at realisere visionen om Borgernes Sundhedsvæsen – *vores sundhedsvæsen*. Alle medarbejdere i sundhedsvæsenet går på arbejde for at yde patienterne den bedst mulige behandling, pleje og service. De vil gerne bruge deres faglighed optimalt, og de vil gerne opnå succeser og gode resultater. Vi skal gennem de rigtige rammer understøtte og bruge medarbejdernes motivation og ambition bedst muligt til gavn for borgerne. Og når medarbejderne inddrages og bruger deres faglighed til at gøre det rigtige for borgerne, er det med til at fremme arbejdsglæde og motivation hos medarbejderne.

Kulturforandring skal bæres frem af politikere, ledelser og medarbejdere i fællesskab

Der er behov for en kulturforandring i det danske sundhedsvæsen. Borgerne skal opleve, at deres møde med sundhedsvæsenet er tilrettelagt, så de har mulighed for at overskue og forstå deres forløb, tage aktiv del i beslutninger og opnå den bedste effekt af behandlingen. Det er en forandringsproces, der kræver aktiv deltagelse af alle aktører i hele sundhedsvæsenet. Politikere skal understøtte kulturforandringen med tydelige prioriteringer, der viser, at det at sætte borgeren i centrum er en kerneværdi, der gennemsyner hele sundhedsvæsenet.

Det er medarbejderne, der dagligt møder borgerne og derfor konkret skal være bærere af en ny kultur. Medarbejderne skal derfor inddrages i arbejdet med konkret at ændre kulturen. Lederne i sundhedsvæsenet må påtage sig rollen som kulturbærere for forandringen. Ledelser på tværs af sundhedsvæsenets sektorer skal aktivt understøtte en kultur, hvor borgeren i centrum - og inddrager borgerne på alle niveauer i udviklingen af sundhedsvæsenet.

Aktive borgere og samskabende processer er vigtige nøgler

En anden forudsætning for kulturforandringen er, at borgerne deltager aktivt i deres behandlings-, pleje- og rehabiliteringsforløb i det omfang, de kan og vil. Borgerne skal støttes i at formidle det, der er vigtigt for dem som patienter og pårørende, hvis sundhedsvæsenet skal lykkes med at tilrettelægge faglige ydelser og service, der har borgerens behov i centrum.

Vi vil gennem samskabelse mellem sektorer, organisationer, faggrupper og borgere realisere Borgernes Sundhedsvæsen – *vores sundhedsvæsen*. Det er en proces, hvor vi skal tænke ud over vores eget organisatoriske eller professionelle udgangspunkt – men have målet om det personcentrerede forløb af høj faglig kvalitet som vores fælles ledestjerne.

Det videre arbejde med at komme fra vision til handling

Parterne bag den fælles erklæring om Borgernes Sundhedsvæsen – *vores sundhedsvæsen* drøfter to gange årligt i perioden frem mod 2018 den samlede fremdrift med at komme fra vision til handling. Det første politiske møde finder sted i efteråret 2015.

Forudsætninger og indsatsområder

Samarbejde på tværs af sektorer er afgørende

Borgerne møder i høj grad sundhedsvæsenet hos den praktiserende læge og speciallæge og i kommunernes indsatser inden for pleje, forebyggelse og rehabilitering. Her er der stor fokus på den enkeltes behov og forudsætninger i hverdagslivet. Ydelser og indsatser i praksissektoren og hos kommunerne er meget vigtige brikker i at skabe sammenhæng og tryghed i borgernes samlede forløb i sundhedsvæsenet.

Borgernes møde med sygehusene er valgt som udgangspunkt for mange af de indsatser, der skal bidrage til at skabe Borgernes Sundhedsvæsen – *vores sundhedsvæsen*. Praksissektorens og kommunernes indsatser inddrages i denne sammenhæng især i forhold til det tværgående samarbejde.

En nøgle til at realisere visionen om Borgernes Sundhedsvæsen – *vores sundhedsvæsen* er, at vi bliver bedre til at arbejde på tværs af sektorer, sygehuse og afdelinger og understøtte sammenhængende patientforløb. Mange borgere oplever at falde mellem to stole i deres behandlingsforløb. Overalt i sundhedsvæsenet skal vi arbejde konkret med at styrke sammenhængen i borgernes behandlingsforløb, hvad enten forløbet finder sted på flere afdelinger på et sygehus, på flere sygehuse eller på tværs af sektorer. Borgerperspektivet i centrum skal være det fælles gods, der gør, at aktører på alle niveauer løfter sig op og evner at se og handle på tværs af enheder og sektorer.

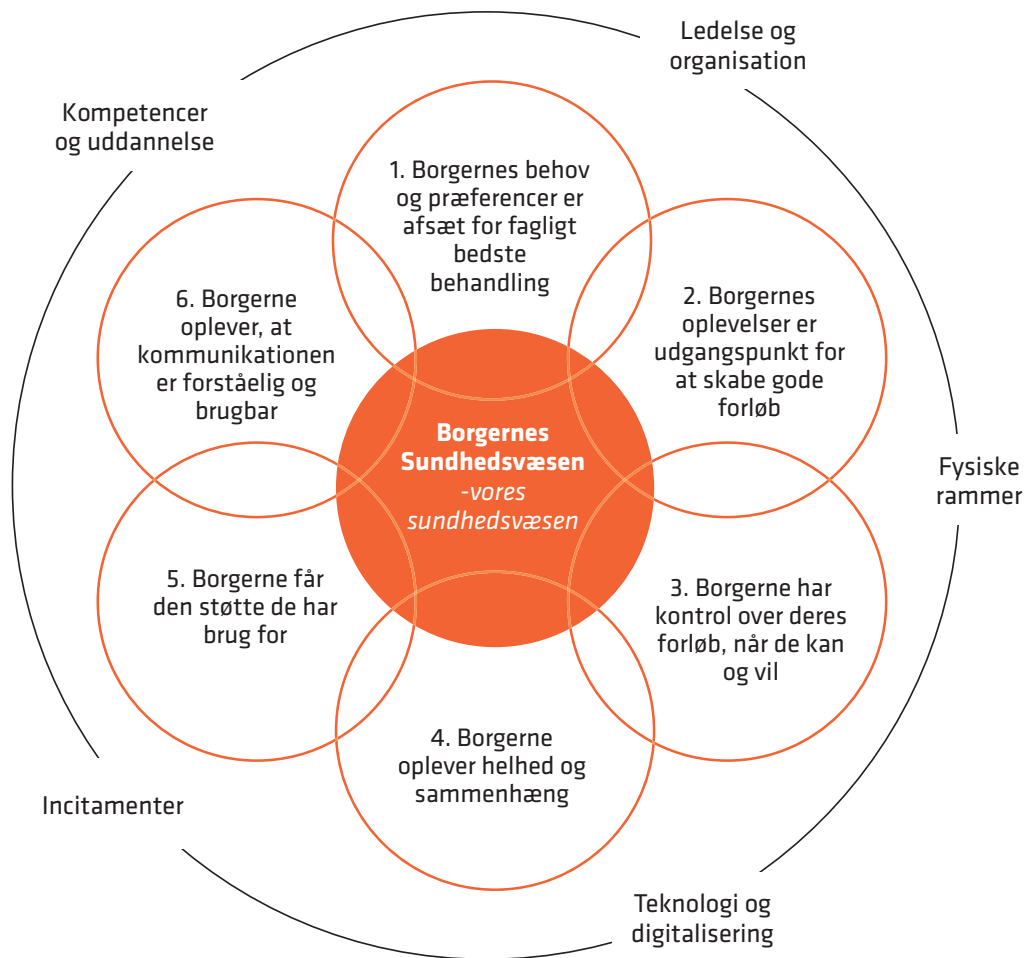
Forudsætninger skal understøtte

Vi vil skabe bedre forudsætninger og vilkår for, at ledelse og medarbejderne nemt og selvfølgelig sætter borgernes viden, behov og præferencer i centrum i gode forløb. Vigtige forudsætninger er:

- Kompetent og tydelig ledelse
- Organisering med patienten i centrum
- Medarbejdernes kompetencer og uddannelse til patientinddragelse og -kommunikation
- Hensigtsmæssige incitamenter
- Relevant teknologi, sundhedsdata og digitalisering
- Passende fysiske rammer
- Fokus og forenkling for at frigøre tid til den direkte patientkontakt

Fra vision til virkelighed gennem seks indsatsområder

Vi opstiller seks vigtige indsatsområder, som til sammen skal gøre visionen for Borgernes Sundhedsvæsen – *vores sundhedsvæsen* til virkelighed. De seks indsatsområder fremgår af illustrationen nedenfor.



Borgernes behov og præferencer er afsat for fagligt bedste behandling

Borgernes behov, præferencer og samlede livssituation skal være udgangspunkt for at give den fagligt bedste behandling. Et centralt mål for sundhedsvæsenets ydeevne er, om det evner at hjælpe borgerne f.eks. med at komme sig efter en akut sygdom, forbedre deres helbredsrelaterede livskvalitet, leve godt med en kronisk sygdom eller gennemleve den sidste tid af livet som de ønsker. Det er alle aspekter, som kun patienter kan vurdere. Patienters rapporteringer om oplevet effekt af behandling er en – blandt flere – vigtige parametre i udviklingen af Borgernes Sundhedsvæsen. Der skal fremover være et større fokus på at måle om sundhedsvæsenets ydelser reelt forbedrer patientens helbred.

Borgernes oplevelser er udgangspunkt for at skabe gode forløb

Borgernes oplevelser skal bruges systematisk og regelmæssigt til at forbedre patienternes forløb og behandling. Og deres oplevelser skal bruges til at optimere service og organisering på de enkelte afdelinger og på tværs af sygehus og sektorer. Det skal være nemt for borgerne at fortælle, hvordan de oplever deres behandling og mødet med sundhedsvæsenet. Og det skal være tydeligt, hvordan deres feedback bruges til at forbedre behandling og service. Respekt for borgernes tid – også under indlæggelse – afspejles i den måde forløb tilrettelægges, og services tager udgangspunkt i patienternes behov, så de oplever bedre og mere effektive forløb.

Borgerne har kontrol over deres forløb, når de kan og vil

Borgerne skal have viden og redskaber til at håndtere deres sygdom og helbred i det omfang, de ønsker og magter. Borgerne skal støttes til at udvikle deres styrker og kompetencer, så de mestrer egen sygdom og sundhed bedst muligt. Personalet skal inddrage patienter og pårørende som en aktiv part med respekt for ressourcer og ønsker. Pårørende skal tilbydes at spille en aktiv rolle i det omfang, de ønsker og formår.

Borgerne oplever helhed og sammenhæng

Borgerne skal opleve, at der er helhed og sammenhæng, når de er i kontakt med sundhedsvæsenet. Der skal være fokus på borgernes samlede livssituation, når de er patienter. Det kan f.eks. handle om at være opmærksom på borgerens tilknytning til arbejdsmarkedet. Sundhedsvæsenet skal tænke længere frem end blot at afslutte behandlingen. Patienterne skal opleve en sammenhængende og koordineret indsats i deres behandling.

Borgerne får den støtte, de har brug for

Patienter er ikke bare patienter. De er borgere, der skal leve et liv med en eller flere sygdomme, samtidig med at de skal håndtere kontakten med sundhedsvæsenet. Patienten skal derfor ses som et helt menneske, så behandlingsforløbet hænger sammen med patientens øvrige liv – det sociale liv, arbejdslivet og familien. Mange oplever at møde op til undersøgelser, behandling, pleje og rehabilitering, når det alene passer ind i sundhedsvæsenets rammer. Derfor er der brug for et helhedssyn på patienten, så sundhedsvæsenet koordinerer sine indsatser og er mere tilgængeligt, så det understøtter patienten i at leve et liv frigjort fra patientrollen. Rollen som pårørende kan være hård og ressourcekrævende. Derfor skal de pårørende støttes – og der skal gøres en særlig indsats for børn og ekstra udsatte pårørende.

Borgerne oplever, at kommunikationen er forståelig og brugbar

Sundhedsvæsenets kommunikation med borgerne skal være let at forstå, respektfuld og brugbar. Derfor skal sundhedspersonalet have de fornødne kompetencer til at kommunikere klart og tydeligt. Det er vigtigt at undersøge hvilken information patienter og pårørende efterspørger under behandlingsforløbet, og hvordan de ønsker at modtage den. Det er vigtigt at arbejde med differentierede kommunikationsformer. Patienter har forskellige forudsætninger for at forstå information.

Plan for Borgernes Sundhedsvæsen – vores sundhedsvæsen

Regionerne og Danske Regioner fremlægger en plan, der skal bidrage til at realisere visionen for Borgernes Sundhedsvæsen – *vores sundhedsvæsen*. Flere af indsatserne i planen skal tilrettelægges som partnerskaber mellem Danske Regioner, regioner og relevante parter, hvor også relevante vidensmiljøer inddrages.