

Kahnemanns peak-end regel:

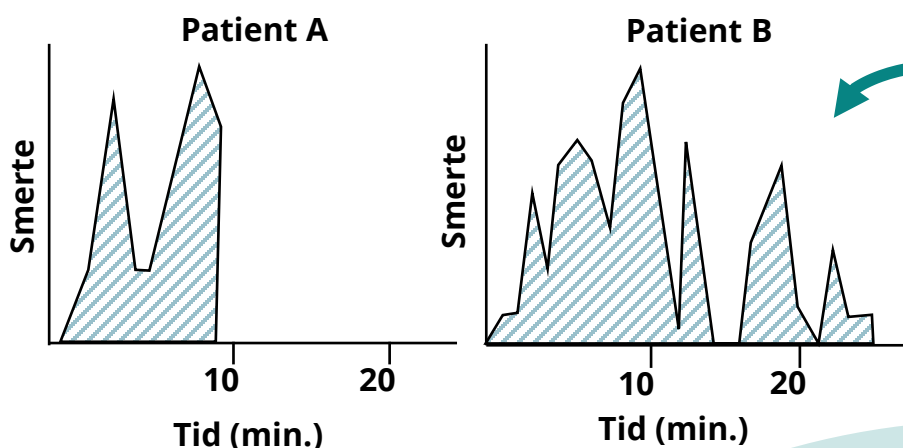
Hvorfor udskrivninger er vigtige for den samlede oplevelsen

Forhold, faser eller konkrete tidspunkter i et behandlingsforløb, som ud fra et organisatorisk synspunkt måske ikke opfattes som betydningsfuldt, kan af patienten være afgørende for den samlede oplevelse. Det kan eksempelvis være rækkefølgen af elementerne i et behandlingsforløb, som kan spille en stor rolle i den samlede subjektive erindring om oplevelsen af forløbet.

Den nobelprisvindende adfærdspsykolog Daniel Kahneman undersøgte, hvordan to grupper af patienter erindrede deres koloskopiundersøgelser. Den ene gruppe fik foretaget en undersøgelse, der samlet set havde et større, samlet smerteniveau og varede længere end den anden gruppes undersøgelse, som indeholdt mindre smerte og varede kortere tid.

Patient A oplevede mindre smerte end patient B, men husker sin smerte større

Patient B oplevede mere smerte end Patient A, men husker sin smerte mindre



Hvor den lange undersøgelse langsomt trappede smerten ned mod afslutningen, stoppede den korte undersøgelse brat ved et højt smerteniveau. Resultatet var, at patienterne, der havde gennemgået den lange undersøgelse, erindrede den lange undersøgelse mindre ubehagelig, end patienterne, der havde fået foretaget den korte, mindre smertefulde undersøgelse, erindrede deres. Kahneman formulerede på den baggrund "peak-end"-reglen, som er et udtryk for den afgørende betydning, afslutningen har for erindringen af et forløb eller en oplevelse. "peak-end reglen" taler således direkte ind i fx et afslutnings- eller udskrivnings forløb, og vigtigheden af, at dette gøres ordentligt og møder patientens behov fx i forhold til information og egenbehandling i hjemmet, kontakt mulighed ved spørgsmål etc.