

Projekt PaRIS

Rejse Patientens I SUNDHEDSSEKTOREN

Patientens perspektiv – set fra projekt PaRIS

Udviklingskonsulent Mette Møllerup

MA Business Innovation and Concept Creation, Lean Black Belt, MCC, DN, RN

Afdelingen for Kvalitet og Forskning/MTV, Odense Universitetshospital og Svendborg Sygehus

Disposition

- Kort om projektet
- Hvad siger patienterne om deres forløb?
- Hvordan kan det opleves at være indlagt på sygehuset?
- Hvilke løsningsforslag og ønsker giver patienterne udtryk for?
- Hvilke løsninger er udviklet i projektperioden?

Baggrund - ny viden



”Som udgangspunkt for patientreformen skal udviklingen af ny viden om brugernes situation og behov systematiseres og koordineres, og forskning og uddannelse i effektive redskaber og metoder til implementeringskal opprioriteres væsentligt”.

Brugernes sundhedsvæsen, 2008, s.13

Konsortium

Mandagmorgen



ODENSE KOMMUNE

Praktiserende læger

OUH

Odense

Universitetshospital

Afd. M, X og B



SYDDANSK UNIVERSITET



Kræftens Bekæmpelse

diabetes
foreningen



HJERTEFORENINGEN



Patienter med kroniske lidelser

OUH
Odense Universitetshospital
Svendborg Sygehus



Region Syddanmark

22/09/2012

Støtte



- 5,8 mio. kr. fra program for Brugerdreven Innovation fra Erhvervs- og Byggestyrelsen
- 1,25 mio. kr. fra Kræftens Bekæmpelses pulje fra Komité til Opfølgning på Kræftpatientens Verden
- Projektperiode 3½ år – afsluttet d.31.12. 2011

PROGRAM FOR
BRUGERDREVEN
INNOVATION | 



Formål

- Øge patienternes oplevelse af og tilfredsheden med sammenhæng i patientforløbet ved at styrke patienternes rolle som aktiv dialogpartner

Tidsplan

1. Aug.2008

1. Aug.2009

1. Sept. 2010

1. Aug. 2011



Afdækning af
brugerbehov

Udvikling af
redskaber

Test og
evaluering

Afdækning af brugerbehov

Patientinterview
Okt. - Nov. 08

⋮

15 patienter med
diabetes1, kræft og
hjertesvigt

Feltobservation
Gruppeinterview
Nov. - Dec. 08

⋮

2-3 uger på OUH

⋮

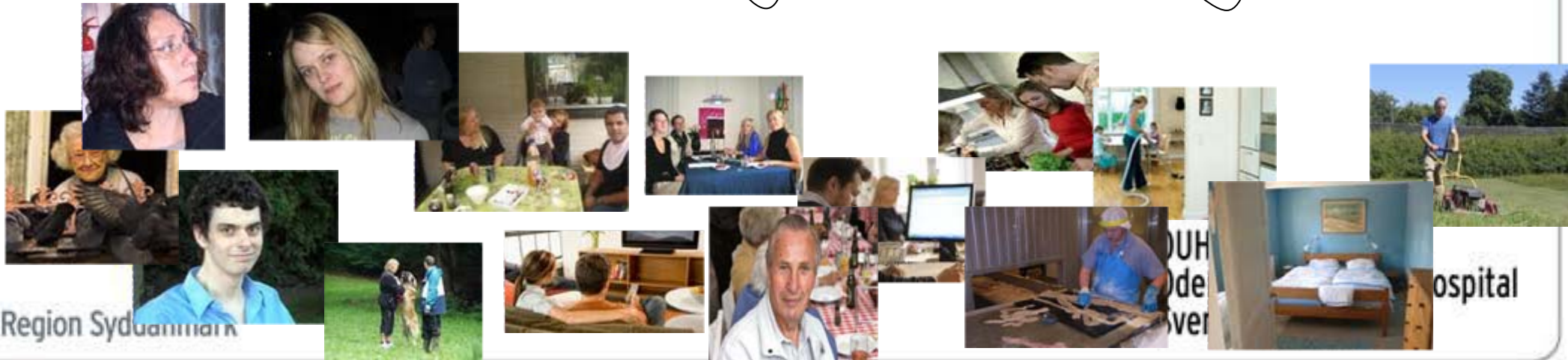
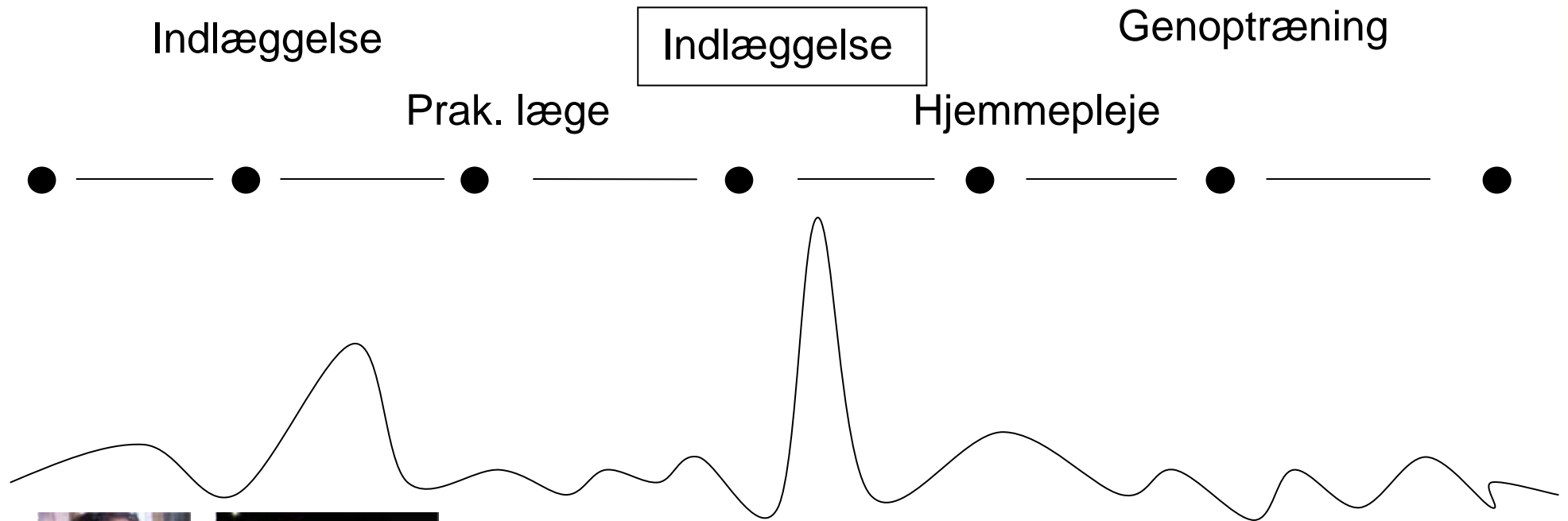
7 gruppeinterviews
med personalet

Spørgeskema
Marts - Maj 09

⋮

1800 patienter
Diabetes 1 og 2
Hjertesygdomme
Kræftsygdomme

Patienters opfattelse af forløb



Inger (diabetes)

”Kan man sige, at jeg har haft et forløb?”

Det ved jeg egentlig ikke. Jeg har da prøvet nogen ting, men det er jo ikke fordi det hele har været lige slemt. Heldigvis.

Men nu historien med denne her lungebetændelse, ja, det glemmer jeg ikke lige foreløbig”.

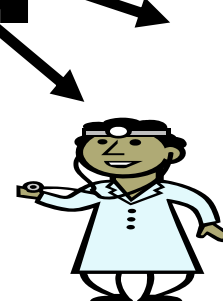
Sammenhæng

- Det “sammenhængende patientforløb” er en professionel terminologi
- Patienterne ser ikke efter sammenhæng, men god behandling
- Patienternes fokuserer på kritiske episoder i deres forløb
- De kritiske episoder er som regel knyttet til udredning og indlæggelse



Oplevelsen af hospitalet

- Hospitalet er et uigennemskueligt system præget af træge processer
- Patienten befinder sig i et ukendt 'landskab' uden et kort og med begrænsede muligheder for at orientere sig
- Patientens position er passiv og/eller stationær



OUH
Odense Universitetshospital
Svendborg Sygehus

Mestringstaktikker

- Indhenter viden
- Identificere nøglepersoner
- Kontrollere/holder øje
- Aflæser systemet

12

Ansvarshavende for koordinering og sammenhæng

Hvem skal have ansvar for koordinering og sammenhæng, ifølge patienterne?	Diabetes		Hjerte		Cancer	
	%	Rang	%	Rang	%	rang
Mig selv	57	1	31	4	31	3
Egen læge	38	4	49	2	25	5
En afdeling på sygehuset	24	5	35	3	32	2
Et ambulatorium på sygehuset	55	2	26	5	30	4
En læge fra sygehuset	46	3	52	1	72	1
En sygeplejerske fra sygehuset	19	6	24	6	20	6
En speciel ansat dertil på sygehuset	15	7	19	7	18	7
Andre	4	8	4	8	4	8

Patienternes ressourcer

Systemvinkel: patientressourcer er latente og skal aktiveres –
men patienter *er allerede aktive*

Fra et patientperspektiv er ressourcer:

- Relationer
- Identitet
- Handling
- Strategi

”To opfattelser af patientressourcer”

Helle Max Martin, Jacob Hansen, Sygeplejersken nr. 2011

Udvikling af redskaber

Prioritering af
udfordringer
maj 2009



Workshop med
ekspertbrugere

Workshop med
patientforeninger

Udvikling af redskaber
Aug. - Sept. 2009



Workshop med patienter,
professionelle, pårørende,
private virksomheder og andre
relevante parter

Forslag til "patientens nye rejse"

- Egen læge kender sin muligheder og begrænsninger, og henviser hurtigt til specialister
- Patienten har elektronisk adgang til sin egen journal, og har mulighed for selv at skrive i den/kommenterer
- På sygehuset er der mulighed for us./udredning/behandling 24 timer/7 dage

16

”Patientens nye rejse”

- Behandlings- handleplan laves i samarbejde med læge

Der planlægges et individuelt forløb ud fra patientens ressourcer

Det tydeliggøres hvilket ansvar læge, patienten og pårørende har

17

”Patientens nye rejse”

- Patienten mødes som et helt menneske (klinikkerne uddannes løbende)
- Patienten oplever personalets korpsånd (vi er til for dig)
- Overgang fra sygehus/afdeling/uds. er transparent for patienten, og patienten er orienteret om hvad der skal ske, hvor/hvem vedkommende kan henvende sig til, hvad vedkommende selv kan/skal gøre

18



”Patientens nye rejse”

- Patienten kan altid henvende sig/komme i kontakt med sygehus elektronisk:
 - e-mail
 - videokonsultation
 - elektronisk booking af tider

Test og evaluering

Test og evaluering Sept. - Maj. 2011

Opsamling og plan for det videre arbejde
Jan. - juni 2011

5 delprojekters løsninger
testes og evalueres

Personale fra de kliniske afdelinger
samt praksis tester løsningerne
DSI og SDU har evalueringsopgaven

Evalueringerne danner
plan for det videre
arbejde

Styregruppe, direktion, afdelingsle-
delser, projektgruppe og relevante
parter

Løsninger på nogle af disse udfordringer



Indkaldelsesbrev

Formål: patienter møder forberedt



MINISTERIET FOR SUNDHED OG FOREBYGGELSE
 Frit og udvidet frit valg af sygehus
 Behandling på sygehus i udlandet

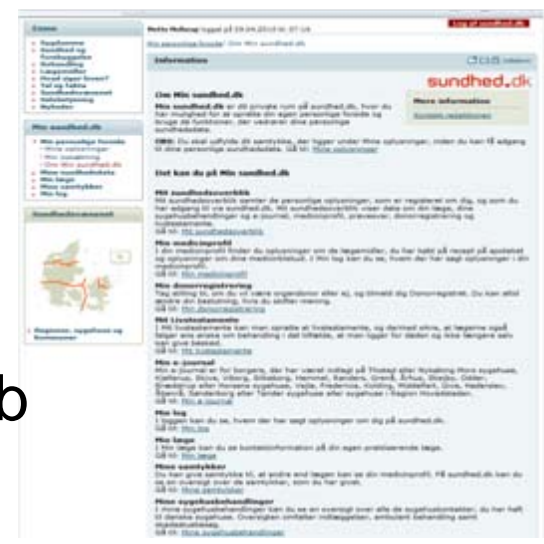


Ann Hylleberg
 8870 Lørup
 8. september 2008
 Kære Ann Hylleberg
 Tak for henvendelsen. Du har vist i, at der har været megen forberedelse omkring denne betingelse.
 Sundhedsstyrelsen skal betragte, at vi har valgt os på et uafhængigt grundlag. Det er således korrekt, som du skriver, at "Chronis fulgte ordren" i 2007 i forbindelse med henvisning til sygehuset i udlandet. Det er korrekt, at der er tale om en betingelse, som er gældende for alle patienter, der er pålagt en udvalgt behandling i udlandet.
 Sundhedsstyrelsen ønsker ikke at deltage i en længerevarende diskussion om udvalgte behandlinger. Vi har pålagt et udvalgt sygehusvalg af 2007 i 2007 og vil fortsat betragte sig på dette, uanset det udfald, der er gældende på dette tidspunkt.
 Udvalgte af disse, mener Sundhedsstyrelsen faktisk, at diagnosen er i sig selv en betingelse, der er gældende for alle patienter, der er pålagt en udvalgt behandling i udlandet. Det er korrekt, at der er tale om en betingelse, som er gældende for alle patienter, der er pålagt en udvalgt behandling i udlandet.
 Sundhedsstyrelsen skal betragte de afklare, som Sundhedsstyrelsen vil gøre over midte have afklare.
 Med venlig hilsen
 Ole L. Jensen
 Medlem af Styrelsen



Min mappe

Formål: patienter har overblik over forløbet og kan handle aktivt



Refleksionsredskab

Formål: patienter reflekterer over egen situation og ressourcer



Få et overblik
 Dig og din sygdom
 Du har fået konstateret en kronisk sygdom, og det er vigtigt, at du lærer at leve med den så godt som muligt. Højt kan sundhedssektoren hjælpe dig med, men der er sikkert også meget, du selv og andre kan gøre.
 Dine muligheder
 Disse sider er ment som en støtte til dig, når du skal skabe et overblik over, hvordan du får bedst mulig gavn af den indsats, som sundhedssektoren, du selv, din familie og dit netværk kan tilbyde.
 Et godt liv
 Besøg sidene, tag stilling til spørgsmålene undervejs, overvej din situation. Vi håber, du på den måde vil opleve, at du bliver endnu bedre rustet til et leve et godt liv på trods af sygdom.
 Vejen til overblik
 Brug pil-bastene nederst til højre, når du skifter side. På næste side finder du en dags brugvejledning. Husk at slå lyden til.
 En del af PARIS
 Disse sider er en del af projekt PARIS, Rehabiliterings rejse i sundhedssektoren. Vil du vide mere om projektet, finder du oplysningerne [her](#).



OUH
 Oden
 Svent

At finde vej

Formål: patienter og pårørende navigerer i sundhedssektoren og handler aktivt



Ankomst – skilte
parkeringsstander

Orientering om destination
og transport- form og tid



Knudepunkt



Navigation ved hjælp af,
kort farver og signaler



Konsultationsrum
ersitetshospital
ygehus

Venteværelse

Region Syddanmark

Forberedelse og dialog

Er du klar?

Formål: patienter møder forberedt



Ofta når vi er bekymrede for vores sundhed eller er syge er det let at glemme, hvad vi vil fortælle eller hvad vi vil spørge om.

ER DU KLAR TIL DIN KONSULTATION ?

Hvis du går ind til din konsultation er det en god ide at forberede dig til mødet.

Hvad vil du fortælle?

Hvad vil du spørge om?

Det er også en god ide at skrive ned under hvilke navn der er noget du skal forberede når du kommer til mødet.

Tag en seddel!

Huskeseddel

Her på siden kan du skrive dine notater.

Region Syddanmark

Dialogredskab

Formål: patienter har en større forståelse for sygdom, plan og egen indsats



Diabetes

Dipl. Odense Universitetshospital

Hvad er diabetes: Hvad kan du gøre?

Diabetes

Du har talt med

Tjek med mellemrum:

Opnåede / Uopnåede / Ikke

Alle muligheder

Diabetes

ital

”At se med patientens øjne”

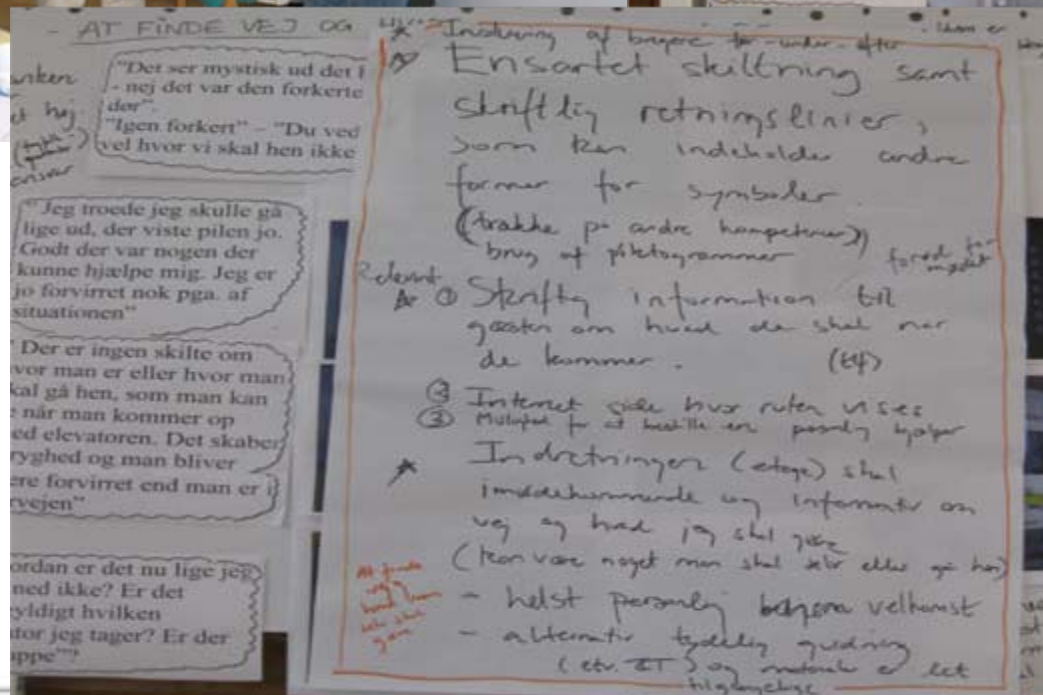
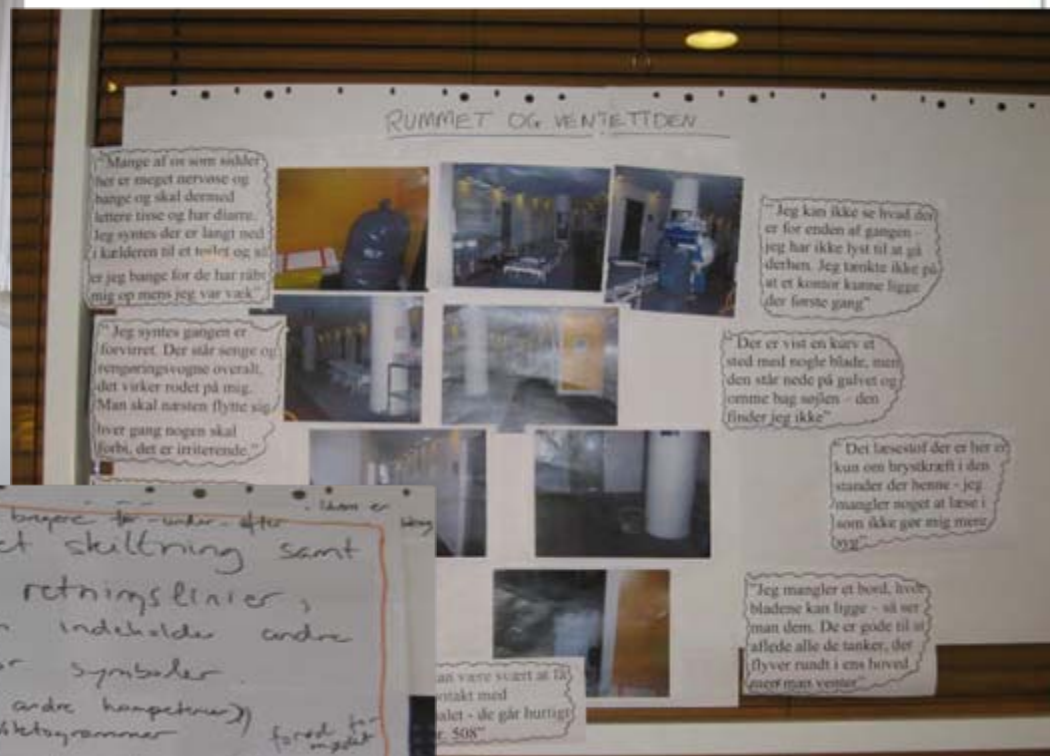
Step 1: observation, interviews billeder, video



Dataindsamling Patienthotellet d. 24.6.2010
Projekt Paris
Patient: Inge Lise

Tid	Sted	Patientens kommentar	MCK kommentar	Dokumentation
K19.00	Information		Ved jeg er der og kommer smilende, men tydeligt meget nervøs hen og hilser på. Datter er sammenbidt – beskriver senere hun var meget nervøs. Henvender sig i informationen, selvom der på brevet står receptionen.	
	Vej til reception	"Jeg troede jeg skulle gå lige du, der viste pælen jo. Godt der var nogen der kunne hjælpe mig. Jeg er jo forvirret nok p.g.a. af situationen" Datter: "Kunne godt bruge et skilt lige når man kommer ind, der ligesom bremser vi går videre"	Funder døren til patienthotellet og får øje på pælen ved soljen da vi kommer til. Pælen fører lige ud. Derfor går pt. Og datter ligeud dvs. gennem spisesalonen og drejer ikke af til højre til receptionen. De går hele vejen ned til bunden og er på vej op af trapperne, før de stopper op. Derefter går de tilbage og en hjælper dem til at finde receptionen. Adspurgt	

Step 2: Sensemaking og løsninger



Step 3: Test og evaluering

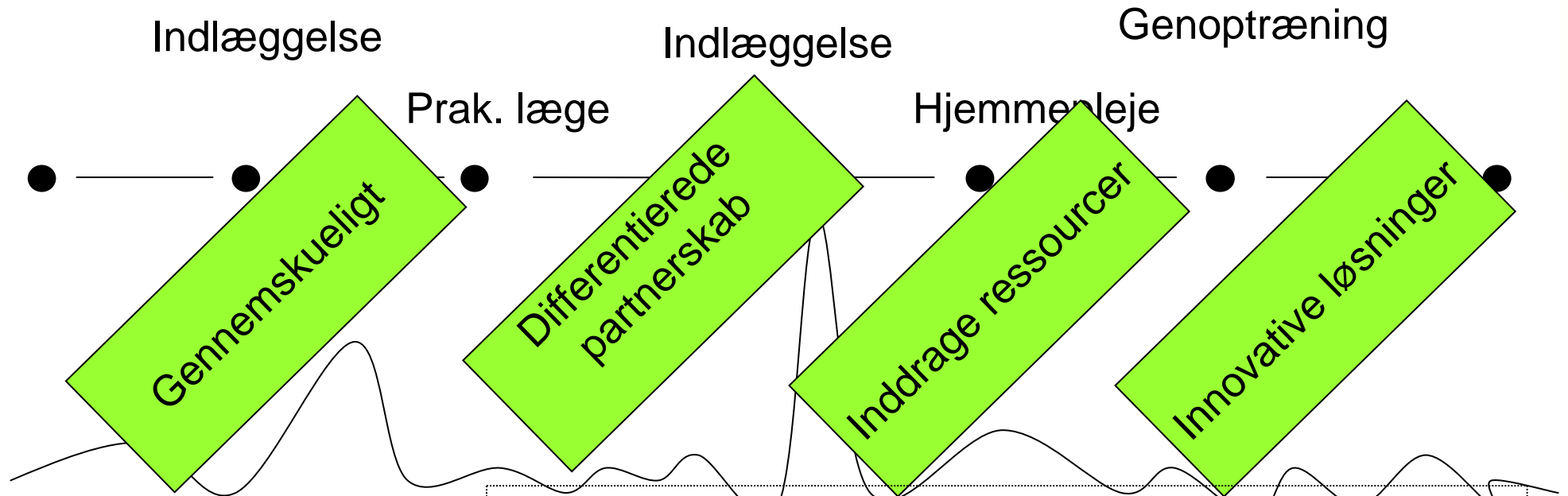
Deltagerudsagn

- Meget levende og aktiv metode, hvor vi er på banen. Videoklip – super!
- Har givet mig meget som medarbejder – især ift. ikke at glemme patientens oplevelse. Samtidig blev jeg bevidst om at vi alle har et ansvar for at højne serviceniveauet.
- Jeg får lyst til at forsætte det gode arbejde med service. Er blevet bekræftet i hvor vigtigt det er, og at små ting kan gøre en forskel for gæsten



Patienters forløb i fremtiden

Objektivt, mål- og institutionsorienteret



Subjektivt, oplevelses- og hverdagslivsorienteret



www.ouh.dk/paris



Region Syddanmark

OUH
Odense Universitetshospital
Svendborg Sygehus