

OVERSKRIFT	INDHOLD
Titel og nummer	TVÆRSkom – Sygeplejerskers kommunikation over sektorgrænser i forbindelse med indlæggelse og udskrivelse af ældre. Projektnummer P-2014-1-04 og P-2015-1-03
Resume af projektet	<p>På Amager og Hvidovre Hospital indlægges årligt omkring 77.250 patienter (2014-tal), hvoraf ældre over 65 år udgør en stadig stigende andel. Op mod 75 % af de svækkede ældre patienter har efterfølgende behov for medicinsk opfølgning hos praktiserende læge, genoptræning i kommunalt regi og/eller hjælp fra den kommunale hjemmepleje. I Danmark bliver mere end 35 % af ældre medicinske patienter genindlagt akut inden for 90 dage efter udskrivelse. Det vurderes, at omkring 15 % af alle indlæggelser af ældre borgere kan forebygges.</p> <p>Kommunikation er blevet identificeret som den hyppigste barriere for effektive og sikre patientforløb over sektorgrænser. Mangelfuld kommunikation kan resultere i bl.a. fejlmedicinering, funktionsnedsættelse og genindlæggelser. Trods øget fokus på kommunikation og etablering af digitale kommunikationssystemer i sundhedsvæsenet peger undersøgelser på, at der fortsat er et stort behov for at øge kvalitet og sikre rettidighed i kommunikationen mellem hospitaler og kommuner, når patienter indlægges og udskrives.</p> <p>Ved hjælp af kvalitative metoder har vi i TVÆRSkom undersøgt, hvad der fremmer og hæmmer sygeplejerskers tværasektorielle kommunikation i forbindelse med indlæggelse og udskrivelse af ældre. Projektet blev udført i et samarbejde mellem Amager og Hvidovre Hospital og kommunerne København, Brøndby, Albertslund, Høje-Taastrup, Ishøj og Tårnby. Mere end 100 sygeplejersker fra 8 hospitalsafdelinger og forskellige sygeplejefaglige enheder i de 6 kommuner har deltaget i fokusinterview (n=79), deltagerobservationer og workshop (n=27). Alle kommunale sygeplejefaglige enheder var repræsenteret i undersøgelsen, herunder visitation, sygeplejekoordination, plejehjem og midlertidige døgnophold.</p> <p>Undersøgelsen viste, at det elektroniske kommunikationssystem ikke understøttede dialog og samarbejde mellem sygeplejerskerne i de to sektorer. Ligeledes fandt vi, at det elektroniske system ikke understøttede udveksling af den information, som var nødvendig for hjemmesygeplejerskerne for at udføre sikker medicinadministration efter udskrivelse. Vi fandt desuden, at hospital og kommuner udgjorde to forskellige verdener med forskellige sprog og forskelligt kendskab og forståelse for hinanden. Manglen på gensidigt kendskab og forståelse samt begrænsningerne ved det elektroniske kommunikationssystem betød, at den udvekslede elektroniske information ikke altid var opdateret, relevant, forståelig, præcis og tilstrækkelig, og at sygeplejerskerne i kommunerne i stedet opsøgte informationen ved telefonisk at henvende sig til hospitalssygeplejerskerne. Telefonopkaldene udfordrede samarbejdet mellem sygeplejerskerne og forstærkede følelsen af "os" og "dem".</p>

<p>Formål</p>	<p>Formålet med TVÆRSkom var at undersøge, hvad der fremmer og hæmmer sygeplejerskers tværasektorielle kommunikation i forbindelse med indlæggelse og udskrivelse af ældre med behov for hjælp fra kommunen.</p> <p>Projektets overordnede mål var at skabe ny viden, der kan anvendes til at styrke den tværasektorielle sundhedsindsats til ældre mhp. at sikre høj kvalitet og sammenhæng i organiseringen af patientforløb, herunder at øge patientsikkerheden og forebygge genindlæggelser.</p>
<p>Projektets praktiske udformning</p>	<p>Vi anvendte en antropologisk undersøgelsesmetode med indsamling af kvalitative data gennem fokusgruppeinterview, deltagerobservation og workshop. Data er løbende blevet analyseret ved hjælp af indholdsanalyse. Dataindsamling og dataanalyse er gensidig afhængige, og derfor foregik disse processer sideløbende. Dataindsamlingen blev guidet af fremkomne begreber indtil datamætning, dvs. at dataindsamling, kodning og analyser ikke bidrager med flere begreber.</p> <p>Projektet bestod i sin helhed af tre delstudier.</p> <p>Delstudie I</p> <p>I første delstudie afdækkede vi i perioden 2014-2015 sygeplejerskernes perspektiv på og erfaringer med tværasektoriel kommunikation via 24 fokusgruppeinterview med 27 sygeplejersker fra 8 medicinske og kirurgiske afdelinger på Amager og Hvidovre Hospital samt 52 sygeplejersker fra forskellige relevante sygeplejefaglige enheder i de seks kommuner. Sygeplejerskerne blev rekrutteret via deres respektive ledere, som ligeledes deltog i planlægningen af interviewene, der foregik i sygeplejerskernes arbejdstid.</p> <p>Delstudie II</p> <p>I andet delstudie observerede vi i perioden 2015 sygeplejerskernes arbejdsgange i forbindelse med indlæggelse og udskrivelse af ældre. Der er blevet udført 165 timers deltagerobservationer på 3 afdelinger på Amager og Hvidovre Hospital og hos 8 sygeplejefaglige enheder i 3 af kommunerne København, Brøndby og Ishøj. Observationerne blev planlagt i samarbejde med den lokale sygeplejefaglige ledelse og foregik primært i dagvagt.</p> <p>Delstudie III</p> <p>Tredje delstudie bestod af en workshop, som blev afholdt i juni 2016 med deltagelse af 27 sygeplejersker og ledere fra de involverede afdelinger og kommuner. Formålet med workshoppen var at validere projektets resultater samt at udvikle forslag til tiltag til optimering af kommunikation og udveksling af information mellem sygeplejersker på hospitaler og i primær sektor.</p>
<p>Projektets målgrupper</p>	<p>Projektets målgruppe var sygeplejersker, ledere og administratorer på hospital og i kommuner, der skal samarbejde om planlægning og koordinering af sygepleje til ældre i forbindelse med indlæggelse og udskrivelse.</p>

<p>Projektets resultater</p>	<p>I alt er 1,086 siders data blevet analyseret, heraf 832 sider fra fokusgruppeinterview og 254 sider fra deltagerobservationer. Hospitalssygeplejerskernes gennemsnitlige anciennitet var 5,4 år, og deres gennemsnitlige sygeplejefaglige erfaring var 8,6 år. I kommunerne var sygeplejerskernes gennemsnitlige anciennitet svarende til på hospitalerne, nemlig 5,4 år, mens de kommunale sygeplejerskers gennemsnitlige sygeplejefaglige erfaring var 17,6 år og dermed væsentligt højere end på hospitalet.</p> <p>Vi identificerede tre temaer, som vil blive præsenteret i det følgende.</p> <p>1. Det elektroniske kommunikationssystems betydning for sygeplejerskernes kommunikation</p> <p>Selvom sygeplejerskerne mente, at det elektroniske kommunikationssystem overordnet set var effektivt og nyttigt, peger vores resultater på, at systemet ikke understøttede tværasektoriel dialog og samarbejde mellem sygeplejerskerne. Hospitalssygeplejerskerne fokuserede primært på at opfylde kvalitetsstandarderne for afsendelse af elektroniske meddelelser, frem for at fokusere på kvaliteten af indholdet af meddelelserne. Dette medvirkede til, at den information, der blev udvekslet elektronisk over sektorgrænserne, ikke altid var opdateret, forståelig, præcis, tilstrækkelig eller relevant for sygeplejerskerne i den anden sektor.</p> <p>2. Det elektroniske kommunikationssystem udfører kommunikationen i forbindelse med medicinadministration efter udskrivelse</p> <p>Resultaterne fra vores undersøgelse indikerer, at det elektroniske system ikke understøttede udveksling af den information, som var nødvendig for hjemmesygeplejerskerne for at udføre sikker medicinadministration efter udskrivelse. Dels fordi det elektroniske kommunikationssystem ikke understøttede udveksling af al den nødvendige information, dels fordi hospitalssygeplejersker manglede kendskab til hjemmesygeplejerskernes behov for information eller ikke havde den nødvendige information. Som følge af hjemmesygeplejerskernes store ansvarsfølelse opsøgte de den fornødne information uden for det elektroniske system, gennem telefonopkald til hospitalssygeplejerskerne.</p> <p>3. Det elektroniske kommunikationssystems betydning for sygeplejerskernes samarbejde</p> <p>Vi fandt, at hospital og kommuner udgjorde to forskellige verdener med forskellige sprog og forskelligt kendskab og forståelse for hinanden. Der var forskellige behov for information i de to sektorer og forskellige muligheder for at videregive information. Manglen på gensidigt kendskab og forståelse havde betydning for den mangelfulde kvalitet af indholdet af den udvekslede information, som førte til hyppige telefonopkald mellem sygeplejerskerne i de to sektorer. Telefonopkaldene var tidskrævende og forstyrrende og vækkede irritation blandt sygeplejerskerne, hvilket påvirkede det tværasektorielle samarbejde mellem sygeplejerskerne og forstærkede følelsen af "os" og "dem".</p> <p>Forslag til optimering af sygeplejerskers tværasektorielle kommunikation</p>
------------------------------	--

	<p>På baggrund af resultaterne fra vores undersøgelse har vi i samarbejde med sygeplejerskerne og deres ledere identificeret en række forslag til optimering af sygeplejerskers tværasektorielle kommunikation. Vores resultater peger på, at elektroniske kommunikationssystemer alene ikke vil løse kommunikationsproblemerne i sektorovergangene, så længe sygeplejerskernes manglende gensidige kendskab og forståelse ikke samtidig adresseres. Forslagene har derfor fokus på at øge sygeplejerskernes gensidige kendskab og forståelse samt på at optimere brugen af eksisterende elektroniske kommunikationssystemer, herunder at udvikle et fælles sprog.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Tværasektorielle temadage/workshops med fokus på MedCom-standarderne og kendskab til hinanden. - Månedlige sygeplejemøder med fokus på tværasektoriel kommunikation i lokale afsnit/enheder. - Undervisning i systematisk brug af elektroniske meddelelser jf. Kommunikationsaftalen - Checkliste i forbindelse med indlæggelse og udskrivelse med fokus på informationsbehovet i den anden sektor. - Guideline for fælles sprog, herunder brug af forkortelser og fagsprog, udviklet på baggrund af kommunikationsredskabet ISBAR, som er den danske oversættelse og tilpasning af en amerikansk metode til sikker mundtlig kommunikation.
Formidling	<p>Peer-reviewed artikler</p> <p>Petersen HV, Foged S, Madsen A, Andersen O, Nørholm V. The influence of an e-message system on hospital and home care nurses' communication and collaboration. <i>Journal of Nursing Management</i>. (Submitted)</p> <p>Foged S, Nørholm V, Andersen O, Petersen HV. Nurses' roles and responsibilities in medication administration during transitions of care. (In manuscript)</p> <p>Der er planlagt en tredje artikel, som vil blive udarbejdet i efteråret 2017.</p> <p>Mundtlige præsentationer</p> <p>Projektets foreløbige resultater blev præsenteret internt til sygeplejersker og ledere fra Amager og Hvidovre Hospital og de involverede kommuner i forbindelse med workshoppen i juni 2016. Derudover er projektet blevet præsenteret for farmaceuter ansat på Amager og Hvidovre Hospitals apotek i december 2016. Projektet vil desuden blive præsenteret til Tværspuljens temadag i efteråret 2017.</p>
Læring i projektet	<ul style="list-style-type: none"> - Sygeplejerskerne mangler kendskab til mulighederne i det elektroniske kommunikationssystem og udnytter derfor ikke de muligheder, som systemet rummer. - Det elektroniske kommunikationssystem virker ikke i alle henseender understøttende for sygeplejerskernes kommunikation over sek-

	<p>torgrænser.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Når man implementerer nye systemer, er det vigtigt på ledelsesniveau at have fokus på de problemstillinger, som brugerne oplever i forhold til brug af systemet. - Samtidig er det vigtigt at have fokus på information omkring og implementering af opdateringer af systemet. - Ledelsesopbakning fra hospitalsafdelinger og kommuner har været essentiel for den succesfulde gennemførelse af projektet.
Perspektiver	Resultaterne fra workshopen har potentiale for at blive bragt videre i en fortsat udvikling af tværasektoriel kommunikation mellem sygeplejersker og hermed optimering af det tværasektorielle samarbejde.
Regnskab og økonomi	Se vedlagte regnskab