



Borgernes sundhedsvæsen - vores sundhedsvæsen

- Vision og pejlemærker

Visionen for Borgernes Sundhedsvæsen er, at forbedre sundhedsvæsenets ydelser, service og kultur, så borgerne bliver ligeværdige partnere i deres behandlingsforløb og oplever bedre kvalitet, service og sammenhæng. Borgernes sundhedsvæsen tager udgangspunkt i, at sundhedsvæsenet er på besøg i borgernes liv.

For at realisere denne vision er det nødvendigt at arbejde med en bred vifte af indsatsområder og at skabe de nødvendige forudsætninger, som nedenfor illustreret.

18-12-2014

Sag nr. 14/1555

Dokumentnr. 65689/14

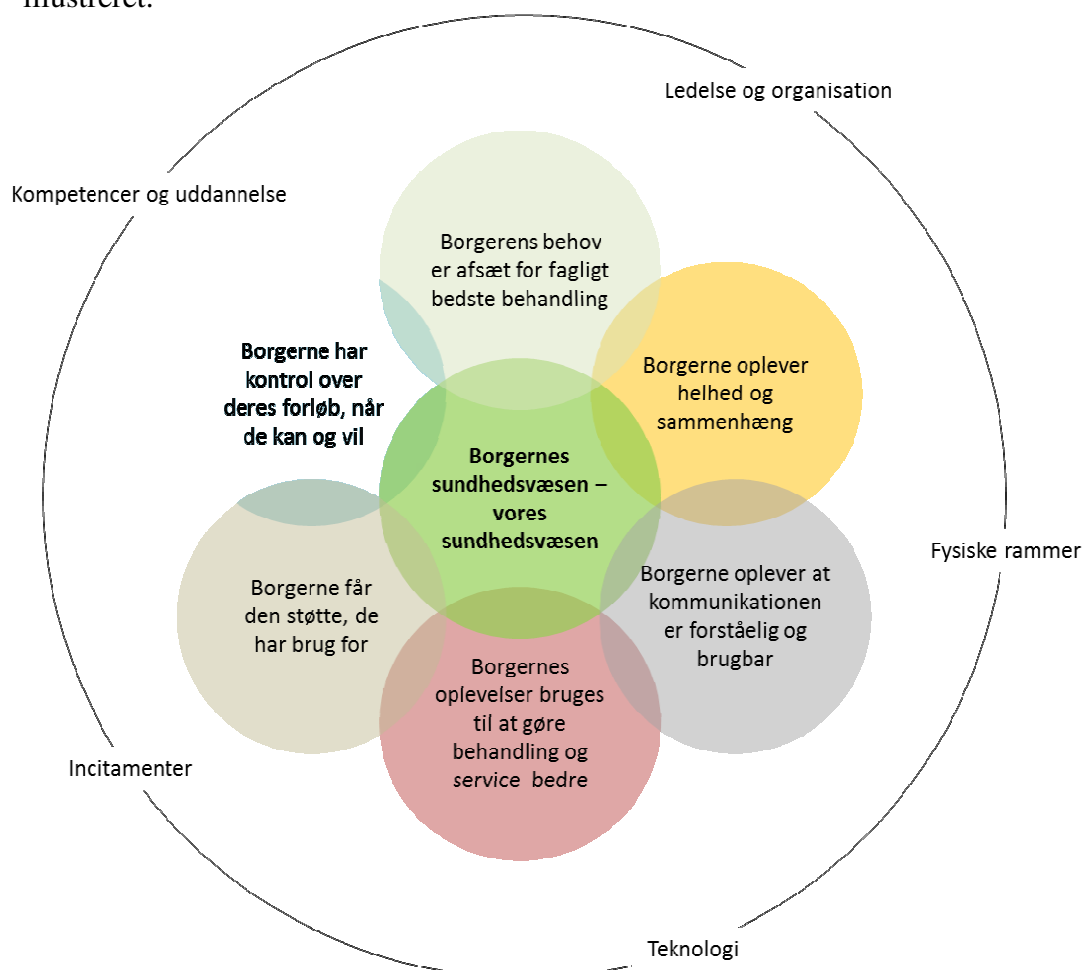
Anne-Sofie Fanøe Andersen

Marlene Willemann Würbler

Martin Grønberg Johansen

Tel. 35 29 83 76

E-mail: Maj@regioner.dk



Sundhedsvæsenet tilhører borgerne. Derfor skal sundhedsvæsenet leve op til borgernes ønsker og forventninger om at blive hørt og inddraget. Vi ved fra forskning, at man ved at involvere patienter i pleje, behandling og sygdomshåndtering kan forbedre de kliniske resultater, øge patienterne livskvalitet og samtidig få mere sundhed for pengene. Patienter, der er godt informeret og involveret i behandlingsforløbet, følger i højere omfang de sundhedsprofessionelles rådgivning, er mere tilfredse med behandlingen og opnår bedre behandlingsresultater. Patienter, som oplever at have begivenhederne i et sygdomsforløb under kontrol, responderer kort sagt bedre på behandling.

Forudsætninger

Som led i at realisere visionen om Borgernes sundhedsvæsen skal der også arbejdes på at skabe de nødvendige forudsætninger. Vigtige forudsætninger er ledelse og organisation, kompetencer og uddannelse, incitamenter, teknologi og fysiske rammer.

Borgere, patienter og pårørende

Den enkelte person skal i mødet med sundhedsvæsenet både kunne være borger og patient. Ved overvejende at bruge begrebet borger signalerer vi, at der i højere grad skal tages udgangspunkt i borgerens behov, evner og livssituation - og at borgeren skal spille hovedrollen i sit eget behandlingsforløb. Flere af indsatserne i Borgernes Sundhedsvæsen er rettet mod den del eller periode af borgerens liv, hvor personen (også) er patient eller pårørende.

Borgerens behov er afsæt for fagligt bedste behandling

Borgernes behov, mål og samlede livssituation skal være udgangspunkt for at give den fagligt bedste behandling.

Pejlemærker

- Borgernes personlige mål og prioriteter kommer systematisk frem i dialog med sundhedspersonalet og er udgangspunkt for behandlingen.
- Sundhedspersonalet bruger beslutningsstøtteværktøjer til at inddrage borgerne i valg af behandling.
- Patienter og pårørende deltager i overdragelse af viden mellem sundhedspersonale.
- Borgernes oplevede effekt af behandlingen bruges systematisk til at øge behandlingskvaliteten.

Det ultimative mål for et sundhedsvæsens ydeevne er, om det hjælper 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 med værdighed. Det er alle aspekter, som kun patienter kan vurdere, og derfor er patienternes rapporter om oplevet effekt af behandling en – blandt flere – vigtige parametre i udviklingen af Borgernes Sundhedsvæsen.

Der er brug for at udvikle nye patientnære kvalitetsmål, der kan supplere de kliniske kvalitetsmål. I dag måles der primært på patienternes samlede indtryk af behandlingsforløbet og på tilfredshed med procesorienterede elementer som f.eks. ventetid og information. Der skal fremover være et større fokus på at måle om sundhedsvæsenets ydelser reelt forbedrer patientens helbred og følelse af velvære, f.eks. ved at spørge ind til generelt helbred, evnen til at gennemføre forskellige aktiviteter, humør, træthed og smerter.

Borgernes oplevelser bruges til at gøre behandling og service bedre

Borgernes oplevelser bruges systematisk og regelmæssigt til at forbedre sundhedsvæsenets serviceydelser, organisering og behandling.

Pejlemærker

- Alle sygehusafdelinger indsamler og anvender borgernes feedback regelmæssigt som led i det daglige forbedringsarbejde.
- Sundhedsvæsenet inddrager borgerne i udvikling, forbedring og planlægning af organisation og arbejds gange.

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.

Erfaringer viser, at borgerne f.eks. kan være med til at forbedre behandlingskvaliteten ved at identificere spild eller rapportere utilsigtede hændelser og fejl.

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

Sundhedsvæsenet organiseres og indrettes, så det tilbyder borgerne kontrol over de ydelser og services de modtager, i det omfang de ønsker og kan mestre.

- Muligheden for at komme i kontakt med sundhedsvæsenet og at bruge sundhedsydelser- eller tilbud er fleksibel og kan tilpasses borgerens individuelle behov.
- Borgerne tilbydes redskaber og værktøjer til at spille en aktiv rolle i eget behandlingsforløb ud fra den enkeltes formåen og behov.
- Pårørende støttes i at påtage sig en aktiv rolle i patientens behandlingsforløb, når de kan og vil.
- Borgerne har tidstro adgang til egne sundhedsdata og journalop-tegninger.

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 tænke borgerens tilbagevenden til arbejdsmarkedet eller behov for at kunne være fysisk aktiv ind i behandlingsforløbet. Sundhedsvæsenet skal tænke længere frem end blot at færdiggøre behandlingen.

Pejlemærker

- Sygehuse, kommuner og praksissektor arbejder sammen om at sikre smidige overgange, så borgeren oplever sammenhængende forløb.
- Sundhedspersonalet tager udgangspunkt i patientens samlede livssituation, når de tilrettelægger behandlingsforløb.
- En gennemgående person eller et team har ansvar for borgerens samlede behandlingsforløb.

Det handler om at tilpasse behandlingsforløbet ud fra patientens hverdag og understøtte, at den enkelte kan bibeholde et så normalt liv som muligt. Det handler også om at udvikle og afprøve modeller for behandlingsansvarlige læger eller teams. Den behandlingsansvarlige læge har ansvar for det samlede patientforløb. Også når udredningen og behandlingen foregår på forskellige afdelinger, sygehuse eller på tværs af regioner.

Borgerne får den støtte, de har brug for

Borgerne skal have viden, evner og tillid til at håndtere deres sygdom og helbred. Borgerne støttes til at udvikle egne styrker og kompetencer, så de med succes mestrer egen behandling og sundhed.

Pejlemærker

- Borgere, der har brug for eller ønsker det, får støtte til at udvikle egne styrker og kompetencer til at håndtere deres behandling og sundhed proaktivt.
- Tidligt i behandlingsforløbet identificerer sundhedspersonalet i dialog med borgeren, hvad er vigtigt og hvem borgeren ønsker involveret.
- Sundhedspersonalet har systematisk fokus på borgerens ressourcer, sundhedskompetencer og livssituation for at kunne give den bedste mulige individuelle støtte.
- Pårørende får den støtte, de har brug for, i patientens behandlingsforløb.

Borgerne har forskellige behov, forudsætninger og kompetencer for at blive ligeværdige partnere i deres behandlingsforløb. En stor del af nutidens patienter og pårørende er aktive og informationssøgende mennesker, der forventer at blive inddraget i deres behandlingsforløb. Og sundhedsvæsenet kan forvente af denne gruppe, at de selv gør en aktiv indsats for egen sundhed og sygdomshåndtering.

Samtidig er der mindre ressourcestærke borgere, der ikke på samme måde formår at sætte sig ind i deres sygdom og stille sundhedspersonalet de relevante spørgsmål. Der er også borgere, hvis livssituation gør, at de ikke op søger og gør tilstrækkelig brug af sundhedsvæsenet. Disse borgere skal sundhedsvæsenet tage hånd om gennem indsatser og tilbud, der koordineres mellem sektorerne – og ved at hjælpe dem med at øge deres sundhedskompetencer (health literacy).

Borgerne oplever, at kommunikationen er forståelig og brugbar

Sundhedsvæsenets kommunikation med borgerne skal være let at forstå, respektfuld og brugbar.

Pejlemærker

- Kommunikation om sygdom og behandling er målrettet borgernes behov.
- Borgerne oplever, at kommunikation om service og logistik i sundhedsvæsenet er let at forstå og nem at bruge.
- Borgerne inddrages systematisk i udarbejdelse af sundhedsvæsenets informationsmateriale.

- Borgerne oplever, at sundhedspersonalets mundtlige kommunikation er klar og tydelig.

Det er vigtigt at undersøge hvilken information om en kommende behandling patienter og pårørende efterspørger, og hvordan de ønsker at modtage den. Det er også vigtigt at arbejde med differentierede kommunikationsformer. Patienter har forskellige forudsætninger for at forstå information. Ældre patienter kan have gavn af at modtage skriftligt informationsmateriale med brev, pjecer med stor skrift og et tilhørende lydbånd, mens yngre højtuddannede kan have mest gavn af at modtage information med digital post med en tilhørende video online.

Sundhedspersonalet skal have de fornødne kompetencer til at kommunikere klart og tydeligt.

Forudsætninger for Borgernes Sundhedsvæsen

Som led i at realisere visionen om Borgernes Sundhedsvæsen skal der også arbejdes på at skabe de nødvendige forudsætninger. Det handler om at udvikle ledelses- og organisationsformer, der understøtter et vedvarende fokus på borgerne. Det skal sikres, at sundhedspersonalet har de fornødne kompetencer til at inddrage og kommunikere klart med borgerne. Det handler også om at udvikle nye incitamenter og mål, der understøtter, at borgeren sættes i centrum, og om at ændre og udvikle de fysiske rammer, så de understøtter et ligeværdigt partnerskab med borgerne.

De fysiske rammer, teknologi og serviceydelser på hospitalerne er en vigtig del af patienternes oplevelse og mulighed for at være i kontrol over egen sygdomssituation. Hospitalernes fysiske rammer, serviceydelser og teknologier skal udvikles, så de i højere grad understøtter patienters og pårørendes behov - og styrker deres ressourcer til egenomsorg og sygdomshåndtering.

Pejlemærker

- Sundhedsvæsenet udvikler og implementer nye ledelses- og organisationsformer, der understøtter et vedvarende fokus på borgerne.
- Sundhedsvæsenet arbejder systematisk med at identificere spild og ineffektive processer, så der frigives mere tid til den direkte patientkontakt.
- Sundhedsvæsenet udvikler de fysiske rammer, så de i højere grad understøtter borgernes behov og styrker deres ressourcer til egenomsorg og sygdomshåndtering.

- Sundhedsvæsenet udvikler og implementerer løbende nye teknologier, der understøtter bedre sammenhæng i behandlingsforløbet, øget inddragelse og egenomsorg.
- Sundhedsvæsenet udvikler nye incitamenter og mål, der understøtter, at borgernes oplevede effekt af behandling er i centrum for alle aktiviteter.
- Sundhedsvæsenet fjerner barrierer for at sætte borgeren i centrum.
- Sundhedsvæsenet sikrer, at inddragelse af patienter og pårørende er et centralt element i grunduddannelserne på sundhedsområdet.
- Sundhedsvæsenet sikrer, at sundhedspersonalet har de fornødne kompetencer til at inddrage og kommunikere klart med borgerne.
- Sundhedsvæsenet opbygger kapacitet og kompetence blandt ledelser og sundhedspersonale til datadrevet forbedringsarbejde.