

Ny viden om praksis

Hvad gør man på landets hospitaler for at forbedre kommunikation med patienterne?

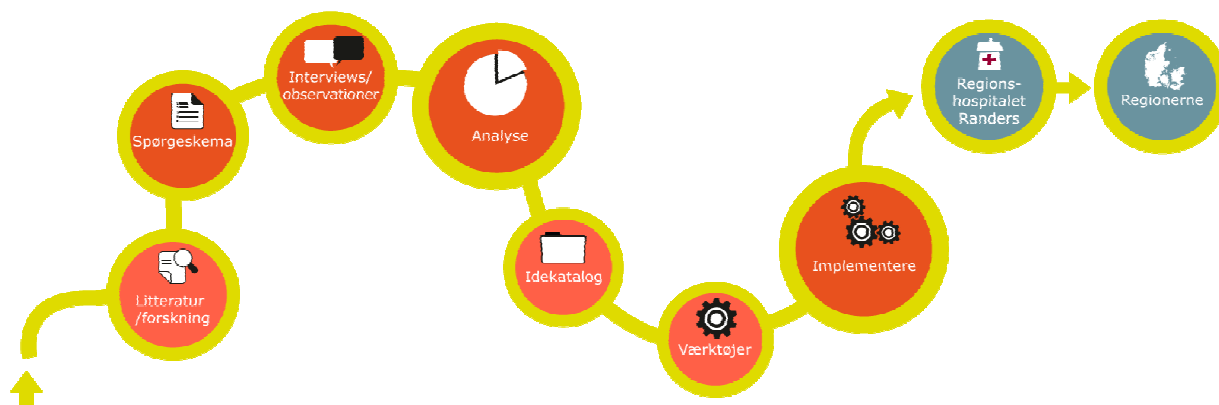
Her kan du læse resultatet af den landsdækkende spørgeskemaundersøgelse, der er gennemført som del af forskningsprojektet "God patientkommunikation i praksis" – et samarbejde mellem Roskilde Universitet og Region Midtjylland.

Af Rikke Ellekilde og Helle Petersen

God patientkommunikation i praksis

Hvilke elementer giver det størst effekt at arbejde med for at styrke patientkommunikationen?

Hvilke kompetencer skal der til for at de ansatte bliver bedre til at kommunikere?



I 2014 – 2015 løb forskningsprojektet "God patientkommunikation i praksis" af stablen¹. Projektet skulle være med til at skabe et overblik over hvilke tiltag der virker i hvilken sammenhæng når man gerne vil forbedre kommunikationen med patienterne. Der blev taget udgangspunkt i eksisterende forskning (modellens første cirkel)², erfaringer fra danske hospitaler (anden cirkel) og observationer og interviews på to konkrete hospitalsafdelinger (tredje cirkel). Analysen af disse tre elementer skulle føre til et idékatalog og udvikling og afprøvning af nye værktøjer/kurser til forbedring af patientkommunikationen³. Samlet skulle projektets elementer videndeles

¹ Projektet foregik i et samarbejde mellem lektor Helle Petersen og professor Steen Visholm, Center for Organisationspsykologi, Roskilde Universitet og Region Midtjylland; Koncern Kommunikation, Koncern HR og to afdelinger på Regionshospitalet Randers.

² Du finder henvisninger til og eksempler fra litteraturstudiet under 'forskningsartikler' her på www.patientkommunikation.dk

³ På baggrund af casestudie på to afdelinger på Regionshospitalet Randers blev der i samarbejde med Koncern HR i Region Midtjylland udviklet et feedback-koncept, der blev afprøvet og evalueret på Anæstesiologisk Afdeling. Du finder beskrivelse af konceptet under 'værktøjer' her på www.patientkommunikation.dk

i et uddannelseskoncept for Region Midtjylland, der kan være guidende i forhold til de overordnede forskningsspørgsmål; Hvilke elementer giver det størst effekt at arbejde med for at styrke patientkommunikationen i praksis? Og hvilke kompetencer skal der til for at de ansatte bliver bedre til at kommunikere? www.patientkommunikation.dk blev skabt for at sikre den bredest mulige videndeling af forskningsprojektets output og – først og fremmest – af de mange værktøjer og erfaringer som sundhedsprofessionelle fra hele landet har delt i forbindelse med projektet.

Denne artikel fortæller om hospitalernes erfaringer baseret på spørgeskemaundersøgelsen der er den første af sin slags. Der er 183 besvarelser fra hospitalsafdelinger over hele landet.

Blandt hovedpointer er at

- Mere end halvdelen af tiltagene til forbedring af patientkommunikation sker pga. intern efterspørgsel/lokalt initiativ (54 %), en tredjedel sker pga. LUP-resultater (31 %) og en femtedel pga. klager (18 %)
- Kurser og foredrag/oplæg er de hyppigste tiltag (40 % og 37 %), efterfulgt af temadage i afdelingen (31 %) og udarbejdelse af lokale retningslinjer (32 %)
- Under halvdelen af de igangsatte tiltag er blevet evalueret (47 %)
- Flertallet har konkrete planer om fremtidige tiltag til at styrke patientkommunikation (71 %)

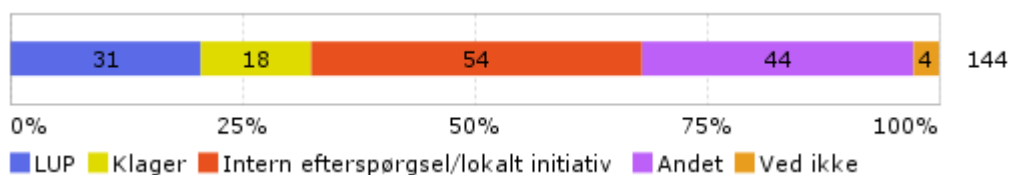
Visionen er at man i planlægningen af fremtidige tiltag kan søge målrettet inspiration blandt de mange afprøvede værktøjer og andres erfaringer med området her på www.patientkommunikation.dk.

Resultatet af spørgeskemaundersøgelsen

Hvorfor igangsættes initiativer?

I spørgeskemaundersøgelsen spurgte vi bl.a. til hvilken konkret årsag der var til de initiativer som afdelingerne havde iværksat. Respondenterne kunne vælge flere svar, så svarprocenten er over 100 %.

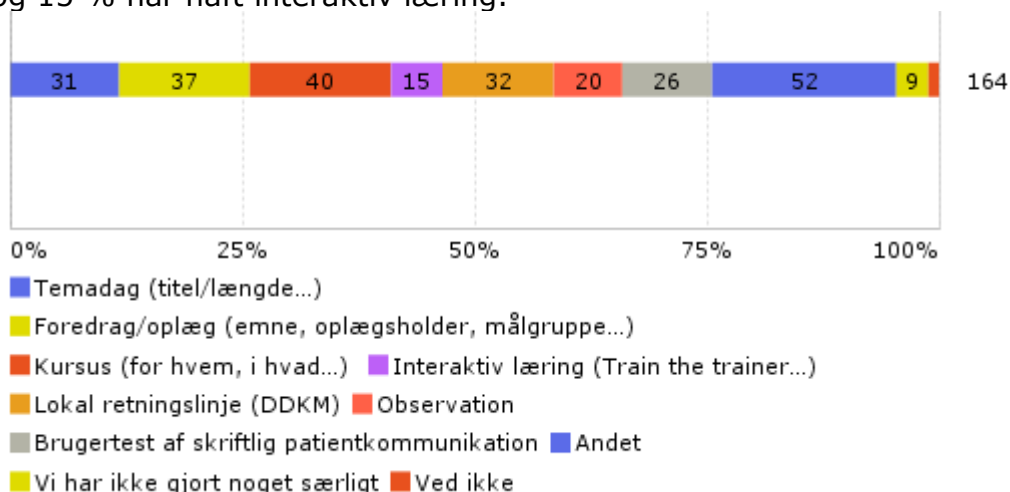
54 % svarer at intern efterspørgsel/lokalt initiativ er årsag til initiativet, 31 % svarer LUP og 18 % svarer klager. 44 % svarer "Andet" og 4 % "Ved ikke".



Hvordan/Hvilke initiativer sættes i gang?

Respondenterne havde mulighed for at vælge mellem nogle typer af initiativer, men de kunne også svare "Andet", og for alle svarmuligheder kunne de vælge at uddybe deres svar.

40 % svarede at de har haft medarbejdere på kursus, og 37 % har haft foredrag eller oplæg for nogle eller alle medarbejdere i afdelingen. 32 % svarede at de har lavet en lokal retningslinje, og 31 % har haft en temadag for alle eller nogle medarbejdere. 26 % har lavet brugertest af skriftlig patientkommunikation, 20 % har lavet observation og 15 % har haft interaktiv læring.

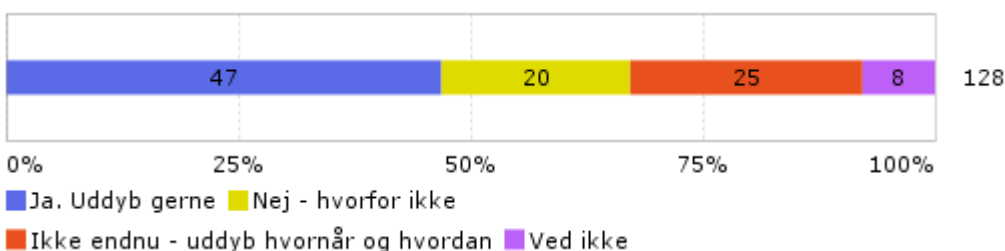


Men der er også 9 % som svarer at de ikke har gjort noget særligt og 52 % som angiver at de (også) har gjort noget andet. Fx har flere brugt dialogmøder, brugergrupper, interviews eller spørgeskemaer for at få feedback fra patienter og/eller pårørende, mens andre "bare" har sat kommunikation på dagsordenen. Andre har fokus på den digitale kommunikation, skriftlig kommunikation (fx vha. pjeceudvalg) eller film som vejledning til patienterne.

Hvilken effekt har initiativerne?

På spørgsmålet om indsatsen blev evalueret, svarer 47 % ja, og 25 % svarer at den ikke er evalueret endnu. 20 % svarer nej, og 8 % ved ikke.

Af de uddybende svar kan man se at evalueringerne bl.a. dækker over mundtlige evalueringer uden det fremgår om der var opstillet mål for indsatsen på forhånd, men også over evalueringer med mål/succeskriterier og nulpunktsmålninger. Mere præcist kan man se af de uddybende svar at ca. 20 % af evalueringerne er ikke-strukturerede evalueringer, ca. 30 % er strukturerede evalueringer og ca. 50 % uddyber ikke deres svar.



Ud over de egentlige evalueringer spurgte vi også til den oplevede effekt. Dels hvilke forbedringer respondenterne oplever, dels hvordan de involverede i initiativerne oplever effekten. Her var der kun mulighed for fritekst.

Generelt viser svarene at man oplever en positiv effekt af de tiltag som bliver igangsat. Der er dog også eksempler på at der ikke opleves en mærkbar effekt, og en enkelt kommenterede at der kan være en tendens til at effekten "glider ud" fordi der ikke følges op på initiativerne.

Få afdelinger ser en forbedring i LUP-tal, fx for udlevering af skriftlig information. Andre oplever mere tilfredse patienter eller en ændret kultur, fx hvor man "taler samme sprog og bliver bedre til at tale sammen om de udfordringer man møder".

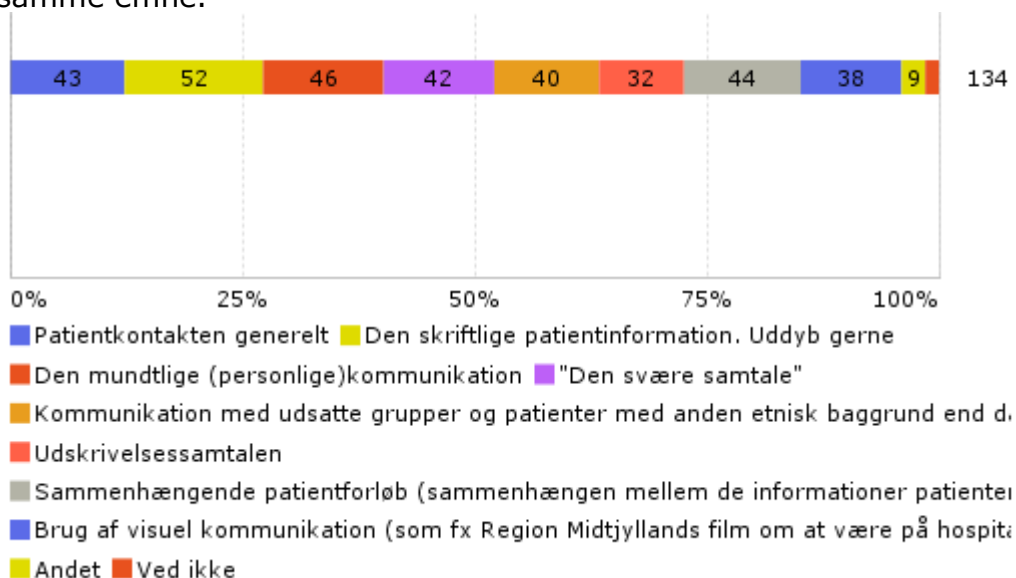
Behovet for udvikling

Et er hvad afdelingerne allerede gør for at forbedre patientkommunikationen, noget andet hvilke områder de mener der kunne være behov for at styrke. Igen var der mulighed for at vælge mere end et svar.

Mere end halvdelen af respondenterne (52 %) peger på at den skriftlige patientkommunikation bør styrkes. 46 % vælger den mundtlige (personlige) kommunikation, 44 % de sammenhængende patientforløb, 42 % den svære samtale og 40 % kommunikation med udsatte grupper og patienter med anden etnisk baggrund end dansk. 38 % peger på brug af visuel kommunikation og 32 % på udskrivelsessamtalen.

43 % mener at patientkontakten generelt bør styrkes.

5 % ved ikke, og 9 % har andre forslag, fx forventningsafstemning, relationen til patienten (nærvær og opmærksomhed) og information i forskellig udformning om det samme emne.



Hvad hindrer arbejdet med patientkommunikation?

Det fremgår af undersøgelsen at mangel på ressourcer kan gøre at man på nogle afdelinger enten ikke sætter gang i initiativer eller følger op på dem. Det fremgår dels af svarene på hvad der holder afdelingerne tilbage i forhold til at gøre noget særligt for at styrke patientkommunikationen, men også af fritekst til andre spørgsmål. Manglende tid og penge kan altså bremse eller forhindre initiativer på området, og nogle svar nævner fokus på andre vigtige opgaver som årsag.

Konkrete planer om tiltag

Undersøgelsen har afdækket hvad afdelingerne har gjort før, men den spurgte også til hvad der skal ske fremover. Og 71 % af respondenterne melder at de har konkrete planer om at gøre noget særligt for at forbedre patientkommunikationen. Mange af de tiltag der var planer om at gennemføre, ligner de tiltag som man tidligere har gennemført på andre afdelinger. Det kunne altså være en fordel hvis man kunne udnytte andres erfaringer på området.

Hvad kan konceptet bidrage med

Svarene fra spørgeskemaundersøgelsen, erfaringerne fra Regionshospitalet Randers og essensen af den eksisterende forskning⁴ er omdannet til en værktøjsoversigt som ligger på www.patientkommunikation.dk. Dermed kan man få et overblik over hvad andre har gjort, hvilke værktøjer/kurser der findes, hvad der virker og hvordan man kan gribe det an når man vil forbedre patientkommunikationen.

⁴ Du finder projektets litteraturstudie på www.patientkommunikation.dk under 'forskning', 'forskningsartikler'. Litteraturstudiet er suppleret med nyere artikler.

Sådan er undersøgelsen lavet

De **183 besvarelser** i undersøgelsen er bredt fordelt på hospitalerne i landet, men halvdelen af besvarelserne er fra Region Midtjylland. Ikke alle hospitaler eller afdelinger har altså bidraget, men der er besvarelser fra hospitaler i alle regioner.

Det er ikke alle der har svaret på alle spørgsmål eller har givet uddybende svar. Antal besvarelser svinger mellem 123 og 164 besvarelser for de enkelte spørgsmål.

Hvem har svaret?

Det er afdelingsledelser og andre relevante personer der har svaret på spørgeskemaet. Der er tre grunde til at det netop var afdelingsledelserne vi ville have fat i.

1. Vi ville risikere mange svar om samme tiltag hvis vi spurgte den enkelte medarbejder
2. På hospitalerne er de vant til at det er afdelingsledelserne der svarer på den type undersøgelser (mange ansatte sidder slet ikke ved en pc)
3. Der vil næppe være tiltag som går uden om afdelingsledelserne.

Hvordan er spørgeskemaet opbygget?

Spørgeskemaet bestod af en række valgmuligheder og med mulighed for at uddybe i et tekstfelt alle relevante steder. For at mindske risikoen for at respondenterne ville opgive at besvare undersøgelsen var ingen spørgsmål obligatoriske.

Eksempel på spørgsmål, svarmuligheder og opfordring til at uddybe
7. Blev indsatsen evalueret?

Ja. Uddyb gerne

Nej - hvorfor ikke

Ikke endnu - uddyb hvornår og hvordan

Ved ikke

Respondenterne skulle også svare på hvilket hospital og hvilken afdeling de arbejder på. Det giver os et overblik over hvem der har svaret og til dels også hvor man har arbejdet med at forbedre kommunikationen med patienterne.