

Patienterne har ordet: Dét er kvalitet for os

En undersøgelse af patienters forståelse
af kvalitet – og hvordan den er afspejlet i
sundhedsvæsenets kvalitetsmålinger.

Hvad er mine
erfaringer med
sundhedsvæsenet?

Hvem er jeg som
menneske?

**MIN
FORSTÅELSE
AF KVALITET**

Hvilken sygdom,
eventuelt flere, har jeg?

Hvilken livssituation
står jeg i?

DEL 3

Måler sundhedsvæsenet kvaliteten på det, der er vigtigt for patienter?

DEL 2

I hvilket omfang spørges patienter til kvalitet?

DEL 1

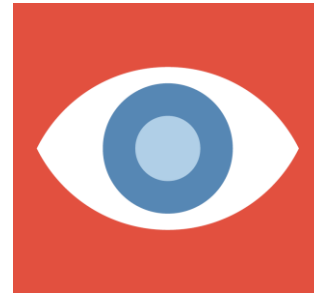
Hvad er kvalitet i sundhedsvæsenet for patienter?

DEL 1

Hvad er kvalitet i sundheds- væsenet for patienter?



Kvalitet for mig er



Kvalitet i 10 situationer



**Patienternes
kvalitetsforståelse**

19 personer med kronisk eller langvarig sygdom(me) spredt ift.:

- Køn
- Alder
- Diagnose
- Antal diagnoser
- Geografi (øst / vest)
- Somatik og/eller psykiatri



- + Får taget blodprøver
- + Lægen tager ham alvorligt
- + Processen kører automatisk

- + Avanceret robotteknologi
- Indretning på opvågningen er upassende

- Sendes hjem dagen efter
- Mangler hjemme-sygeplejerske

Egen læge henviser til scanning

Opereres for prostatakræft

Hjemsendelse fra sygehus

- + Personalet er sødt og hjælpsomt
- Mangler information om følgevirkninger af operation
- Maden er dårlig
- Må insistere på at forblive indlagt

- Bliver ikke tilset af fagperson

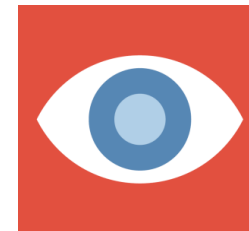
- Sendes hjem midt om natten

Indlægges med

Kontakter lægevagten igen og

Kontakter lægevagten og tager

Kvalitet i 10 situationer



Når vi henvender os for at få en praktiserende læges vurdering

Når vi oplever noget alvorligt og akut

Når det skal afklares, hvad vi fejler

Når vi skal opereres

Når vi opholder os længere tid på sygehuset

Når vi skal hjem fra hospitalet

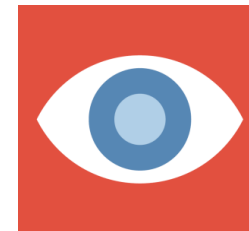
Når vi skal til opfølgning

Når vi er i samtaleterapi

Når vi skal genoptrænes til en holdbar hverdag

Når vi er kontakt med flere steder samtidig

Kvalitet i 10 situationer



Situation: Når vi henvender os for at få en praktiserende læges vurdering og hjælp



Vi har brug for en person, der kender til vores muligheder
God kvalitet er, at lægen kender sundhedsvæsenet og de tilbud, der findes.



Vi har brug for en hurtig henvisning
God kvalitet er bl.a. at blive taget alvorligt.



Vores viden er vigtig – vi vil gerne spørges og lyttes til
God kvalitet er, at lægen spørger ind og lytter til det, man fortæller



Vi er mere end vores diagnose
God kvalitet er at blive mødt af en læge, der forstår kompleksiteten i sygdomsbilledet og ikke drager for hurtige konklusioner om, hvad patienten fejler.

Patienternes kvalitetsforståelse



- At der bliver taget **individuelle hensyn**
- At jeg møder **omsorg hos sundhedspersonerne**
- At jeg får en **værdig behandling**
- At jeg **kender til og forstår mit forløb**
- At nogen har **styr på mit forløb**
- At jeg kan mærke en **høj sundhedsfaglig ekspertise**
- At jeg kommer i den **rette behandling**

DEL 2

I hvilket omfang spørges patienter til kvalitet?

Nationale undersøgelser af patientoplevels kvalitet i sundhedsvæsenet



- Måles der systematisk på patientoplevels kvalitet?



- Hvad hedder målingen?



- Hvor ofte?



- Hvad bruges målingen til?

- Hvilke patienter indgår i undersøgelsen?

- Deltager patienterne i udviklingen af spørgeskemaet?

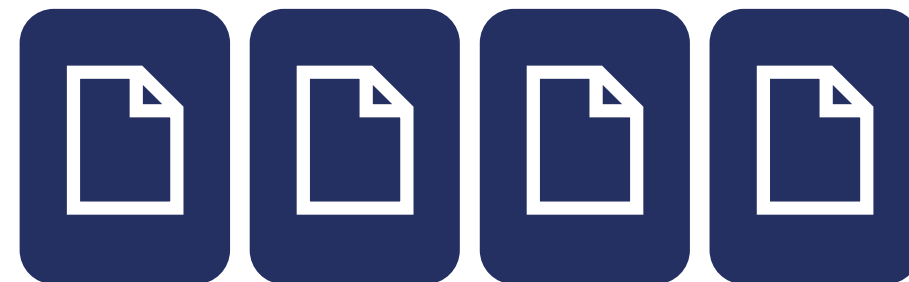
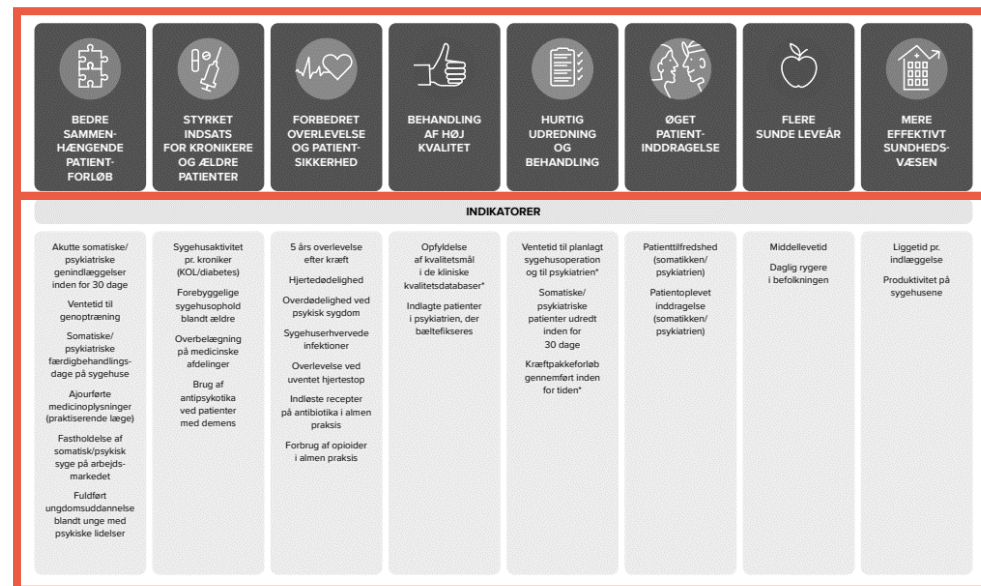
I hvilket omfang spørges patienter til kvalitet?



1. Store variationer i, hvor ofte sektorerne måler patientoplevelset kvalitet
2. Ingen undersøgelser af kvalitet i forløb på tværs
3. Patienterne spiller generelt lille rolle i udviklingen af undersøgelser
4. Undersøgelserne er forskellige og svære at sammenligne

DEL 3

Måler sundhedsvæsenet kvaliteten på det, der er vigtigt for patienter?



Individuelle
hensyn

Omsorg fra
sundheds-
personer

Værdig
behandling

Kender og
forstår forløb

Nogen har
styr på mit
forløb

Høj
sundheds-
faglig
ekspertise

Rette
behandling



ØGET
PATIENT-
INDDRAGELSE



STYRKET
INDSATS
FOR KRONIKERE
OG ÆLDRE
PATIENTER



BEDRE
SAMMEN-
HÆNGENDE
PATIENT-
FORLØB



MERE
EFFEKTIVT
SUNDHEDS-
VÆSEN



FORBEDRET
OVERLEVELSE
OG PATIENT-
SIKKERHED



BEHANDLING
AF HØJ
KVALITET



HURTIG
UDREDNING
OG
BEHANDLING



FLERE
SUNDE LEVEÅR

Individuelle
hensyn

Omsorg fra
sundheds-
personer

Værdig
behandling

Kender og
forstår forløb

Nogen har
styr på mit
forløb

Høj
sundheds-
faglig
ekspertise

Rette
behandling

INDIKATORER

Akutte somatiske/
psykiatriske
genindlæggelser
inden for 30 dage

Ventetid til
genoptræning

Somatiske/
psykiatriske
færdigbehandlings-
dage på sygehuse

Ajournførte
medicinoplysninger
(praktiserende læge)

Fastholdelse af
somatisk/psykisk
syge på arbejds-
markedet

Fuldført
ungdomsuddannelse
blandt unge med
psykiske lidelser

Sygehusaktivitet
pr. kroniker
(KOL/diabetes)

Forebyggelige
sygehusophold
blandt ældre

Overbelægning
på medicinske
afdelinger

Brug af
antipsykotika
ved patienter
med demens

5 års overlevelse
efter kræft

Hjertedødelighed

Overdødelighed ved
psykisk sygdom

Sygehus erhvervede
infektioner

Overlevelse ved
uventet hjertestop

Indløste recepter
på antibiotika i almen
praksis

Forbrug af opioider
i almen praksis

Opfyldelse
af kvalitetsmål
i de kliniske
kvalitetsdatabaser*

Indlagte patienter
i psykiatrien, der
bæltefikseres

Ventetid til planlagt
sygehusoperation
og til psykiatrien*

Somatiske/
psykiatriske
patienter udredt
inden for
30 dage

Kræftpakkeforløb
gennemført inden
for tiden*

Patienttilfredshed
(somatikken/
psykiatrien)

Patientoplevet
inddragelse
(somatikken/
psykiatrien)

Middellevetid
Daglig rygere
i befolkningen

Liggetid pr.
indlæggelse
Produktivitet på
sygehuse

**Individuelle
hensyn**

**Omsorg fra
sundheds-
personer**

**Værdig
behandling**

**Kender og
forstår forløb**

**Nogen har
styr på mit
forløb**

**Høj
sundheds-
faglig
ekspertise**

**Rette
behandling**

LUP

DanPEP

**Speciallæge-
praksis**

**Ældre-
området**



Hvorfor er der blinde vinkler?



1. Kvalitetsmålingerne følger sundhedsvæsenets strukturer – ikke patienternes forløb
2. Patienterne lægger vægt på noget andet end sundhedspersoner – men deltager ikke i definitionen af kvalitet
3. Gode intentioner – men måske forsvinder patienternes bidrag i oversættelser og prioriteringer?

Hvor blev omsorgen af?



Omsorg er ...

- Når sundhedspersoner møder patienter som hele mennesker, sætter sig ind i deres situation og bruger denne viden og indsigt til at iværksætte den udredning eller behandling, som passer til den enkeltes livssituation.
- En væren – men også noget, der kan dokumenteres og måles.
- Ikke effektivitetens modsætning, men forudsætning

Omsorg kan ...

- Give bedre patienttilfredshed og styrke livskvaliteten
- Give bedre behandlingsforløb og behandlingsresultater
- Føre til færre fejl og klagesager
- Medføre, at sundhedsvæsenets ressourcer bruges rigtigt

Hvordan indretter man et sundhedsvæsen – der skaber optimale betingelser for omsorg og relationsarbejde?

- Organisering (teams, tid)
- Tilpasning af systemer, fx journaler
- Ledelse, kultur, holdninger
- Styling (nye/andre data)
- Samarbejde med øvrige sundhedsvæsen
- ... **Hvad mener I?**

**TAK FOR
ORDET**

FIND UNDERSØGELSEN

www.danskepatienter.dk/publikationer

Litteratur om omsorg og relationer

**(ikke på baggrund af systematisk
litteraturgennemgang)**

Referencer (1/3)

- **Altinget (2022)** [Jacob Birkler): Sundhedsvæsenets ensidige fokus har tabt blikket for omsorgens kvalitet og værdi, [link](#)
- **Altinget (2023)**: Tidligere minister: Ny bog om omsorgens værdi er pligtlæsning for strukturkommissionen, [link](#)
- **Balboni et al. (2009)**: Provision of spiritual care to patients with advanced cancer: associations with medical care and quality of life near death, [link](#)
- **Beach et al. (2006)**: Is the quality of the patient-provider relationship associated with better adherence and health outcomes for patients with HIV? , [link](#)
- **Bomhof-Roordink et al. (2019)**: Key components of shared decision making models: a systematic review., [link](#)
- **Broholm-Jørgensen et al. (2017)**: Balancing trust and power: a qualitative study of GPs perceptions and strategies for retaining patients in preventive health checks, [link](#)
- **Charles et al (2018)**: Empathy Variation in General Practice: A Survey among General Practitioners in Denmark, [link](#)
- **Coulehan et al (2033)**: Conflicting professional values in medical education, [link](#)
- **Cocker & Joss (2016)**: Compassion Fatigue among Healthcare, Emergency and Community Service Workers: A Systematic Review, [link](#)
- **Dagens Medicin (2019)**: Narrativ medicin kan forbedre patientrelationer og mindske udbrændthed, [link](#)
- **Danske Patienter (2023)**: Patienterne har ordet: Dét er kvalitet for os, [link](#)
- **Danske Patienter, Lægeforeningen, FOA og DSR (2022)**: Omsorg bør ses som en selvfølgelig del af behandlingen i sundhedsvæsenet, [link](#)
- **Dansk Selskab for Patientsikkerhed (2018)**: Medfølelse er kerneværdien i sundhedsvæsenet, [link](#),
- **Det Ethiske Råd (2022)**: Omsorg i sundhedsvæsenet - 7 budskaber fra Det Ethiske Råd, [link](#)
- **Det Ethiske Råd (2022)**: Omsorg i sundhedsvæsenet – redegørelse, [link](#)
- **Epstein et al (2005)**: Patient-Centered Communication and Diagnostic Testing, [link](#)
- **Fysioterapeuten (2019)**: [Interview med Charlotte Glintborg]: Den gode behandler ser ikke patienten som en sygdom, [link](#)
- **Hannan et al (2019)**: Role of empathy in the perception of medical errors in patient encounters: a preliminary study, [link](#)
- **Hargraves et al. (2020)**: Purposeful SDM: A problem-based approach to caring for patients with shared decision making, HHS Public Access , [link](#)
- **Hojat et al. (2005)**: Relationships between scores of the Jefferson Scale of Physician Empathy (JSPE) and the Interpersonal Reactivity Index (IRI) , [link](#)
- **Hojat et al. (2011)**: Physicians' empathy and clinical outcomes for diabetic patients, [link](#)
- **Hojat et al. (2016)**: Empathy in Health Professions. Education and Patient Care, [internt [link](#)]

Referencer (2/3)

- **Howick et al. (2020)**: A price tag on clinical empathy? Factors influencing its cost-effectiveness, [link](#)
- **Hvidt et al. (2022)**: A cross-sectional study of student empathy across four medical schools in Denmark—associations between empathy level and age, sex, specialty preferences and motivation, [link](#)
- **Hvidt et al (2022)**: “Time work”: An analysis of temporal experiences and agentic practices in the “good” doctor-patient relationship in general practice, [link](#)
- **Hvidt et al. (2022)**: Empathy as a learning objective in medical education: using phenomenology of learning theory to explore medical students' learning processes, [link](#)
- **Hvidt et al. (2022)**: Weak inclusion of the medical humanities in medical education: a qualitative study among Danish medical students, [link](#)
- **Hvidt et al (red) (2021)**: Relationer i sundhedsvæsenet – hvorfor og hvordan? [bog]
- **Hvidt (2015)**: Eksistentielle problemstillinger – med fokus på læge-patient-kommunikation [i Månedsskrift for almen praksis], [link](#)
- **Hargraves et al. (2020)**: Purposeful SDM: A problem-based approach to caring for patients with shared decision making, HHS Public Access , [link](#)
- **Jansen (2022)** [hjemmeside]: Hvad er omsorgstræthed og hvordan håndterer man det? , [link](#)
- **Kaptchuk et al. (2008)**: Components of placebo effect: randomised controlled trial in patients with irritable bowel syndrome, [link](#)
- **Kelley JM et al (2014)**: The Influence of the Patient-Clinician relationship on healthcare Outcomes: A Systematic Review and Meta-Analysis of Randomized Controlled Trials, [link](#)
- **KOPA for Ældre Sagen (2020)**: Rapport: En værdig behandling - Ældre medicinske patienters oplevelser af værdighed i mødet med sundhedsvæsenet, [link](#)
- **Kræftens Bekæmpelse (2013)**: Kræftramtes behov og oplevelser gennem behandling og i efterforløbet , [link](#)
- **Københavns Professionshøjskole (2023)**: Hvorfor stopper sygeplejersker i det offentlige sundhedsvæsen? og hvad skal der til, for at de bliver?, [link](#)
- **Légaré et al (2013)**: Core Competencies for Shared Decision Making Training Programs: Insights From an International, Interdisciplinary Working Group, [link](#)
- **Malenfant et al. (2022)**: Compassion in healthcare: an updated scoping review of the literature, [link](#)
- **Martin & Ballegaard (2021)**: Oplevelse af sammenhæng i den kommunale pleje og hjælp. En kvalitativ undersøgelse blandt hjemmeboende ældre. København: VIVE – Det Nationale Forsknings- og Analysecenter for Velfærd, [link](#)
- **Mercer et al. (2008)**: General practitioner empathy, patient enablement, and patient-reported outcomes in primary care in an area of high socio-economic deprivation in Scotland--a pilot prospective study using structural equation modeling, [link](#)
- **Neumann et al (2011)**: Empathy decline and its reasons: a systematic review of studies with medical students and residents, [link](#)
- **Neumann et al. (2007)**: Determinants and patient-reported long-term outcomes of physician empathy in oncology, [link](#)
- **Overlægeforeningen (2023)**: Afvandring i psykiatrien En kvalitativ analyse, [link](#)

Referencer (3/3)

- **VIVE (2023):** Uden relationer kommer vi ingen vegne. Relationsarbejde som grundvilkår og faglighed i ældreplejen, [link](#)
- **VIVE (2023):** Nærhed i omsorg. Evaluering af seks kommunale udviklingsprojekter, [link](#)
- **VIVE (2023):** Teknologi til støtte og omsorg. Undersøgelse af forlængede frikommuneforsøg med teknologi til borgere med demens eller kognitiv funktionsnedsættelse, [link](#)
- **VIVE (2023):** Udredning og behandling af gig. En undersøgelse af sammenhæng i gigtpatienters udrednings- og behandlingsforløb, [link](#).
- **Sandvik et al. (2021):** Continuity in general practice as a predictor of mortality, acute hospitalization, and use of out-of-hours services: registry-based observational study in Norway, [link](#)
- **SDU's hjemmeside (2022)** [Hvidt]: Medicinstuderende får empati på recept. [Nyhedsartikel med interview med Hvidt på SDU's hjemmeside, [link](#)
- **SDU:** Nyt fokus på åndelig omsorg i sundhedsvæsenet, [link](#)
- **SDU (2017):** En tillidsfuld læge-patient relation er afgørende for at fastholde patienter i helbredstjek, [link](#)
- **Sygeplejersken (2018):** En god relation gavner placeboeffekten, [link](#)
- **Sygeplejersken (2023):** Leder: Værdien af omsorg skal frem i lyset, [link](#)
- **Sundhedsmonitor (2020):** Bogaktuel plejehjemsleder vil styre ud fra værdier frem for videnskab: Jeg tror faktisk, vi er nødt til at vende det hele på hovedet og starte forfra, [link](#)
- **Sundhedsmonitor (2022):** Overlæge: Sundhedsvæsenet skal skifte fokus fra effektivitet til nærvær, [link](#)
- **Sundhedsmonitor (2022)** [Gray et al.]: Ph.d. og tænketank: Compassion er et overset redskab i kampen mod ulighed i sundhed, [link](#)
- **Sundhedsmonitor (2022):** Lars Gaardhøj: Har vi effektiviseret så meget, at vi har glemt omsorgen? [Link](#)
- **Sundhedsmonitor (2022):** Jes Søgaard: Hvorfor har vi ikke en chief nurse i Danmark? – [link](#)
- **Sundhedsmonitor (2022)** [Littau Nielsen mfl.]: Ph.d. og tænketank: Compassion er et overset redskab i kampen mod ulighed i sundhed, [link](#)
- **Stripp et al (2023):** Spiritual needs in Denmark: a population-based cross-sectional survey linked to Danish national registers, [link](#)
- **Ugeskrift for Læger (2023):** Patienter klager mest over kommunikation og opførsel, [link](#)
- **Ugeskrift for Læger (2020):** Narrativ medicin som nyt, interdisciplinært felt, [link](#)
- **Wampold (2015):** How important are the common factors in psychotherapy? An update, [link](#)
- **West et al (2006):** Association of perceived medical errors with resident distress and empathy: a prospective longitudinal study, [link](#)
- **Defactum (2023):** "Omsorg i balance" på Børne- og ungehospice Strandbakkehuset Resultater fra evalueringen af et toårigt projekt