

Til HODs samhandlingsprosjekt

Bidrag fra seksjon for brukererfaringsundersøkelser, Kunnskapssenteret, Oktober 2008

Internt notat av Kari Aanjesen Dahle, oppdatert juni 09.

Hvordan kronikere opplever samhandling i tilbudet – med utgangspunkt i PasOpp-undersøkelser

Ved Kunnskapssenteret har vi gjennomført nasjonale undersøkelser hvor formålet har vært at pasientene skal vurdere tilbudet de har mottatt ved en institusjon. Ved de ulike undersøkelsene har vi stilt noen spørsmål som er relevante for problemstillingen, men hvilke tema som er belyst varierer fra undersøkelse til undersøkelse.

Vi har gjennomført nasjonale bruker- og pårørendeundersøkelser innen både somatikk og psykisk helsevern på både døgn og poliklinikk nivå. I en nasjonal undersøkelse har vi også bedt fastleger vurdere kvaliteten ved distriktpsykiatriske sentra (DPS), og i denne undersøkelsen er samhandling et viktig tema, vurdert ut fra fastlegenes perspektiv. To av våre ferdigstilte utviklingsprosjekt; brukererfaringer hos kreftpasienter ved somatiske sykehus og pasienters erfaringer med rehabiliteringsinstitusjoner er også relevante for problemstillingen.

Ulike kronikergrupper er inkludert i de fleste av undersøkelsene vi har gjennomført. I de nasjonale undersøkelsene har vi tilgang på noe diagnose data, men vi har ikke analysert resultatene fordelt på diagnosegrupper. Derfor kan vi bare si noe om hva den totale pasientpopulasjonen har svart ved de ulike undersøkelsene.

Resultatene fra de fleste nasjonale brukerundersøkelser viser at pasientene eller de pårørende stort sett rapporterer positive erfaringer i forhold til tilbudet de mottar ved en institusjon. Her vil vi presentere noen resultat som belyser ulike aspekt rundt samhandling, informasjonsutveksling og kontinuitet i tjenesten.

Ved en undersøkelse blant brukere innen døgnenheter i psykiske helsevern (2005) rapporterte brukerne dårlige erfaringer med tilbudet sammenlignet med andre undersøkelser. Det brukerne var minst fornøyd med var blant annet forberedelse til tiden etter utskrivelse (nesten 40% negative svar). Over 25 % mente at utskrivningstidspunktet passet i liten grad eller ikke i det hele tatt.

I en undersøkelse hvor foresatte vurderte tilbudet ved barne- og ungdomspsykiatriske poliklinikker (2006) mente 23 % at poliklinikken ikke i det hele tatt eller i liten grad samarbeidet godt med andre involverte instanser (f.eks. skole, PP-tjeneste, fastlege, barnevern, helsestasjon, barnehage). På spørsmål om de måtte vente for å få et tilbud ved poliklinikken svarte 43 % ja, ganske lenge eller ja, altfor lenge.

I en undersøkelse hvor foresatte vurderte tilbudet ved somatiske barneavdelinger (2005) mente ca. 12 % at de ikke i det hele tatt eller i liten grad fikk den informasjonen de mente var nødvendig om tiden etter utskrivning. Ca. 15 % mente at de ikke i det hele tatt eller i liten grad fikk informasjon om hva de kunne gjøre hvis barnet fikk tilbakefall eller noe ekstra skjedde etter at de kom hjem.

I en undersøkelse hvor fastleger vurderer DPS (2006) er fastlegene generelt kritiske til DPS'ene. Ett av hovedområdene som fastlegene vurderer er veiledning fra DPSet, og dette området skårer lavest av alle områdene (30 på en skala fra 0 til 100 hvor 100 er best oppnåelige skår). Spørsmålene som inngår i veiledningsområdet er om DPSet tilbyr organisert veiledning og fagdager, om fastleger har samarbeidsmøter med DPSet og om fastlegene får nødvendig støtte fra DPSet. Mellom 50 og 70 prosent av legene svarer negativt på disse spørsmålene. Et annet hovedområde heter akutt, og her har legene vurdert om de mener de får hjelp og kontakt med DPSet i akutte situasjoner. Dette hovedområdet får en skår på 52 (skala 0 til 100), noe som også er relativt lavt.

I en pilotundersøkelse blant norske kreftpasienter (2007) ved A-hus vurderte pasientene både poliklinikker og døgnavdelinger. Ved poliklinikker mente 13 % at helsepersonalet ikke i det hele tatt eller i liten grad samarbeidet godt med andre avdelinger ved sykehuset, og 11 % svarte at de i stor grad eller i svært stor grad opplevde uforutsett venting. På et spørsmål om sykehuset som helhet samarbeidet bra med fastlegen svarte 31 % ikke i det hele tatt eller i liten grad. På et tilsvarende spørsmål om samarbeid med hjemmetjenesten og andre kommunale tjenestetilbud svarte henholdsvis 48 % ikke i det hele tatt eller i liten grad.

I en pilotundersøkelse blant pasienter som har vært innlagt ved åtte forskjellige rehabiliteringsinstitusjoner (2008) ga pasientene generelt positive vurderinger av institusjonene. Mange av spørsmålene oppnådde en gjennomsnittsskåre høyere enn 4 på en skala fra 1 til 5 der 5 er best. Kun to spørsmål av til sammen over 50 spørsmål fikk en gjennomsnittsskåre under 3. Begge disse spørsmålene relaterer seg til tiden etter oppholdet; om institusjonen samarbeider med lokalt hjelpeapparat (2,7), og om pasienten har fått tilstrekkelig oppfølging av lokalt tjeneste tilbud (2,6). På begge disse spørsmålene svarte 45 prosent ikke i det hele tatt eller i liten grad. Dette resultatet viser at det her er en utfordring i forhold til overgangen mellom ulike tjenestenivåer.

Disse resultatene viser at både pasienter, foresatte og fastleger mener at det finnes forbedringspotensial i tjenestetilbudet både i forhold til samhandling, informasjonsutveksling og kontinuitet i tjenesten. Alle undersøkelser som er beskrevet over ligger på Kunnskapssenteret sin hjemmeside: www.pasopp.no