

Metodebeskrivelse for Nytt om brukererfaringer – til bruk i arbeid med kvalitetsforbedring

Seksjon for brukeropplevd kvalitet i Kunnskapssenteret i Folkehelseinstituttet innhenter og videreformidler jevnlig utvalgte ressurser som kan være nyttig og inspirerende for dem som er opptatt av brukererfaringer og kvalitetsforbedring. Ressursene som videreformidles kommer fra to kilder – forskningsartikler indeksert i PubMed eller ressurser fra fagmiljøer som arbeider med brukererfaringer/brukerorientering i helsetjenesten. Ressursene omtales kort på norsk og det lenkes til fulltekst hvor denne er fritt tilgjengelig, eller til utgivers omtale.

1) Vi har satt opp et kontinuerlig søk med «alerts» i PubMed. Når en ny artikkel tilfredsstillende søkerkriteriene, får den som har satt opp søket en melding på e-post. Det søkes etter forskningspublikasjoner som konsentrerer seg om brukererfaringer og kvalitetsforbedring. Vi prioriterer formidling av artikler fra tidsskrifter som er tilgjengelig for de fleste i norsk helsetjeneste, enten som åpen tilgang (open access) eller via helsebiblioteket.no.

Foreløpig søkes det med utgangspunkt i en kombinasjon av emneordene MeSH (Medical Subject Headings) patient satisfaction (norsk: pasienttilfredshet; det nærmeste brukererfaringer) og quality improvement (norsk: kvalitetsforbedring)

2) Mange ressursentra og organisasjoner sender ut nyhetsbrev til abonnenter. Ressurser omtalt i nyhetsbrev fra avsenderne nedenfor eller som blir fanget opp på andre måter, blir gjennomgått og vurdert for videreformidling:

- Agency for Healthcare Research and Quality (AHRQ) – spesielt Consumer Assessment of Healthcare Providers and Systems (CAHPS) og Hospital Consumer Assessment of Healthcare Providers and Systems (HCAHPS) – USA
- Canadian Institute for Health Information (CIHI)
- Commonwealth Fund – USA
- Det Nationale Institut for Kommuner og Regioners Analyse og Forskning (KORA) – DK
- Enhed for brugerevaluering og brugerinddragelse – DK
- Folkesundhed og kvalitetsudvikling – et center for forskning og udvikling på social- og sundhedsområdet (CFK) – DK
- Health Research & Educational Trust (HRET) – USA
- Healthcare Improvement Scotland
- Institute for Clinical Systems Improvement (ICSI) – USA
- Institute for Healthcare Improvement (IHI) – USA
- Institute for Patient- and Family-Centered Care (IPFCC) – USA
- Myndigheten för vårdanalys – S
- NHS Improving Quality – UK
- OECD
- Robert Wood Johnson Foundation – UK

- Socialstyrelsen – S
- Sveriges kommuner och landsting (SKL)
- The Australian Commission on Safety and Quality in Health Care (ACSQHC)
- The Beryl Institute – USA
- The Health Foundation – UK
- The National Committee for Quality Assessment (NCQA) USA
- Videnscenter for Brugerinddragelse i Sundhedsvæsenet – DK

Dessuten overvåkes ressurser fra følgende organisasjoner (som for tiden ikke tilbyr nyhetsvarsling):

- Dansk PatientSikkerhedsDatabase (DPSD)
- Institutet för kvalitetsindikatorer – S
- National Quality Forum (NQF) – USA
- Netherlands institute for health and services research (NIVEL)
- NHS Surveys – UK
- Picker Institute Europe
- Region Hovedstadens Videns- og idébank (DK)
- WHO