

GJENNOMGANG AV PASIENTFORLØP

Forberedelse til deltakelse i læringsnettverket

IHI – Institute for Healthcare Improvement i USA har nyttige erfaringer med å intervju 5 pasienter som har blitt reinnlagt i løpet av 30 dager etter utskrivelse fra sykehus og som har kommet tilbake igjen til kommunen. Dette for å:

- Forstå pasientens opplevelse av forløpet
- Identifisere mulige unødvendige reinnleggelser og lære om eventuelle årsaker til disse
- Finne forbedringsmuligheter i forløpet

Kartleggingen fokuserer på tidsrommet fra forrige utskrivelse til reinnleggelse:

- Overføringen fra sykehuset til kommunen
 - Oppfølgingen i kommunen
 - Reinnleggelsen
- Gjelder akutte reinnleggelser fra hjemmet eller fra kommunal institusjon og er uavhengig av innleggelsesårsak
 - Gjelder ikke planlagte reinnleggelser eller pasienter med åpen retur

Om mulig, er det hensiktsmessig å intervju pasienten kort tid etter hjemkomst for da husker de best hva som har skjedd. Vi foreslår at intervjuene gjennomføres av kommunens tilrettelegger eller andre i forbedringsteamet. Dette for at læringen fra intervjuene kan bringes med til samlingene i læringsnettverket for gjensidig læring. Etter intervjuene reflekteres det over det som har kommet fram i den enkelte forløp. Finn ut hvem det er viktig å ha med i denne refleksjonen.

Kartleggingen gjennomføres ved intervjuer og journalgjennomgang:

- A.** Intervjuer med 5 pasienter (både eldre og pasienter med kronisk sykdom) og eventuelt deres pårørende.
Her kan dere velge mellom to intervjuformater:
A1 er inndelt i temaer med underspørsmål.
A2 er et semistrukturert intervju.
- B.** Intervjuer med den eller de av helsepersonellet som er mest i kontakt med pasientene.
- C.** Gjennomgang av journalene til de 5 pasientene.
- D.** Refleksjon og oppsummering av erfaringene fra de 5 pasientforløpene.

Del A: Intervju med pasient og eventuelt pårørende.

Det er mye å lære av pasienter og pårørende. De har opplevd hele forløpet og kan fortelle om hvordan de ulike delene henger sammen, og i hvilken grad oppfølgingen har imøtekommet deres behov. Hvis pasienten har nære pårørende, kan det gjerne tilrettelegges for at de kan delta dersom pasienten ønsker det.

Det er viktig å skape trygghet slik at dere får ærlige innspill, uten frykt for at kritikk vil påvirke videre tilbud. Dette kan oppnås ved å forklare at kommunen er avhengig av deres erfaringer for å forbedre tjenestene.

Ofte er det lettest å starte samtalen rundt her og nå situasjonen, samt årsaker til reinnleggelsen. Deretter prøver man å få belyst forholdene etter forrige utskrivelse og til slutt selve utskrivelsen forrige gang. Prøv å la pasienten snakke mest mulig fritt. Still utdypende spørsmål hvis og når det passer. For enkelthets skyld er spørsmålene formulert i du - form, men gjelder også pårørende. Bruk et eget ark for hvert intervju.

Forslag til informasjon til pasient og pårørende før intervjuet:

Kommunen deltar i en nasjonal satsing sammen med mange andre kommuner, hvor vi arbeider med å forbedre tilbudet til pasientene. Målet er å utvikle trygge og gode helsetjenester – tjenester som kan bidra med det som er viktigst for din helse.

Vi vil gjerne høre hvordan du har opplevd det som har skjedd i tiden fra forrige utskrivelse til du ble innlagt igjen. Vi ønsker å lære både om hva fungerer godt og hva som kunne vært bedre. I tillegg ønsker vi å finne ut om det var noe som kunne forhindre at du trengte å bli lagt inn igjen.

Det er frivillig å delta i dette intervjuet og vi vil ikke skrive ned navnet ditt eller andre personopplysninger på notatene fra intervjuet. Vi håper du vil hjelpe oss med å utvikle kommunens tjenester. Det du forteller vil kun bli brukt til dette.

A 1. Temaer med forslag til underspørsmål:

1. Reinnleggelsen

- Hva mener du var årsaken til at du måtte på sykehuset igjen og hvordan opplevde du dette?
- Tror du det hadde vært mulig å forhindre at du ble lagt inn igjen? Hva tror du kunne forhindre det?
- Hvem la deg inn? Fastlege? Legevakt? Ambulansetjenesten?
- Still utdypende spørsmål. (For eksempel: Hva gjorde at du falt og kunne dette vært forhindre?)
- Har du opplevd å være utrygg før du ble lagt inn igjen? I tilfelle for hva?

2. Hjemme (dersom pasienten ble utskrevet til hjemmet forrige gang)

- *Funksjon*
- Hvordan har du greid deg hjemme?
- Hvilke aktiviteter har du greid å gjøre og hvilke hadde du kunnet ønske å utføre/delta på?
- Si litt om hvem du har kontakt med? (inkludert familie)
- Har du følt deg ensom, eller vært utrygg?

- *Samarbeidet med hjemmetjenesten*
- Var det noen i hjemmetjenesten som spurte hva som var viktig for deg og hva du ønsket etter forrige utskrivelse? Var de i stand til å bistå deg med dette?
- Har du hatt en person i hjemmetjenesten som har vært ansvarlig for å følge deg opp?
- Opplevde du at helsepersonellet i kommunen var godt informert om dine utfordringer/din sykdom når de kom til deg?
- Får du god nok informasjon om det du lurer på? Forstår du informasjonen som gis?
- Blir du spurt om hva du kan klare selv?

- *Medisinene dine*
- Føler du deg trygg på at du får tatt riktige medisiner?
- Har noen gått gjennom medisinene dine med deg etter forrige utskrivelse?
- Hvordan tar du medisinene dine og organiserer dette hver dag?
- Har noe kommet i veien slik at du ikke har fått tatt medisinene dine?

- *Mat og drikke*
- Beskriv hva du spiser og drikker i løpet av en dag.

- *Andre viktige ting (fall, ustøhet, trykksår med mer)*

3. Korttidsopphold på sykehjem (dersom aktuelt)

- Har du vært på korttidsopphold etter forrige utskrivning?
- Hvis ja, hvor lenge?
- Opplevde du at helsepersonellet på korttidsavdelingen visste hva du ønsket/trengte og at de var i stand til å bistå deg med dette?

- Hadde du et mål for oppholdet på korttidsavdelingen?
- Hvis ja, hva bestod målet i, og i hvilken grad opplevde du at du nådde det målet?

4. Samarbeid med fastlegen

- Hvordan fulgte fastlegen deg opp etter forrige utskrivelse?
- Hadde du kontakt med fastlegen før du ble lagt inn igjen på sykehuset? Hvis nei, forsøkte du å få kontakt? Hvis ja, fikk du den hjelpen du trengte?
- Beskriv eventuelle problemer med å få legetime, eller komme deg til legekantoret.
- Fikk du tilbud om legetilsyn hjemme?

5. Utskrivingen fra sykehuset forrige gang

- Hvordan var utskrivningen fra sykehuset forrige gang?
- Opplevde du at du deltok i forberedelsen til å komme hjem?
- Opplevde du at kommunen og sykehuset samarbeidet om dette?
- Hvordan var informasjonen du fikk? Forsto du denne?
- Visste kommunen hva du trengte da du kom hjem (oppfølging/opptrening) og fulgte de opp slik de skulle?
- Var eventuelle hjelpemidler på plass ved utskrivelsen?
- Hva hadde du trengt for å klare deg bedre hjemme?

Tusen takk for at vi fikk intervju deg!

A 2. Semistrukturert intervju:

- 1. Hva tror du var årsaken til at du måtte legges inn igjen, og hvordan opplevde du dette?**
 - Stikkord: Hva utløste innleggelsen? Innleggende instans?

- 2. a. Hvordan var det når du kom hjem fra sykehuset forrige gang, spurte noen om hva du ønsket og trengte?**
 - Stikkord: Hvordan var det å komme hjem, trygghet? Opplevde du at du deltok i forberedelsen til å komme hjem? Opplevde du at kommunen og sykehuset samarbeidet om dette? Fikk du den oppfølgingen som var planlagt? Hjemmetjeneste, hjelp av pårørende, andre... Informasjonen du fikk? Opplevelse av samarbeid og sammenheng i tjenestene? Evt. spørre om å beskrive aktivitetene/hva du gjør en vanlig dag. (Egenmestring, mat og drikke, medisiner).

- 2. b. Korttidsopphold: Var oppholdet på sykehjem/rehabilitering nyttig for deg?**
 - Stikkord: Hva gjorde at du trengte å komme dit? Evt. fortsette med 2a.

- 3. Har du hatt kontakt med fastlegen din etter utskrivningen forrige gang?**
 - Stikkord: Hvordan synes du fastlegen følger deg opp? Hva trenger du?

- 4. Har du noen tanker om hva vi sammen kan gjøre for at du skal greie deg best mulig hjemme?**
 - Stikkord: Unngå å komme på sykehus igjen om det ikke er nødvendig.

Tusen takk for at vi fikk intervju deg!

Del B: Intervju med det helsepersonellet som er mest i kontakt med pasienten

1. Dersom du/dere hadde ansvar for pasienten ved første innleggelse og utskrivning – var informasjon fra helseforetaket god for oppfølging i kommunehelsetjenesten? Forelå planer fra sykehuset om takling av ev. forverring av sykdom? Var utskrivningsprosessen i tråd med kommunens avtale med sykehuset?
2. Samarbeidet du/dere med pasientens fastlege? Dersom ja, hvordan opplevde du/dere dette samarbeidet?
3. Beskriv kort omstendighetene som førte til reinnleggelse. Ble situasjon drøftet med fastlege/legevakt? Hvilke vurderinger ble gjort? Hva forelå av informasjon om pasienten?
4. Hva mener du /dere var årsaken(e) til reinnleggelsen?
5. Tror du /dere at dette kunne ha vært forebygget og eventuelt hvilke tiltak kunne vært iverksatt?
6. Hva forhindret at eventuelle tiltak ble gjennomført? (økonomi/tid/personell/ annet)
7. Hadde dere nødvendig kompetanse til å ivareta pasientens behov? Hvis ikke, hva kunne du / dere ha trengt av opplæring / veiledning?

Del C: Oppsummering av intervju med pasient/ pårørende og helsepersonell

1. Hva kan vi lære av denne pasientens forløp?
2. Hva oppdaget dere om årsakene til reinnleggelsen?
3. Var det noe som overrasket dere? Hvilke antakelser om reinnleggelser som du / dere tidligere hadde er eventuelt utfordret nå?
4. Er det noe som bør følges opp videre ift denne pasienten?

Del D: Gjennomgang av forløpet til fem pasienter som ble reinnlagt innen 30 dager fra forrige utskrivelse fra sykehus.

Dette skjemaet fylles ut av en leder i omsorgstjenesten og den som skal være kommunal tilrettelegger. Dersom det er mulig å få med kommunelegen /fastlege og en representant fra sykehuset er det fint.

Sett ring rundt de svaralternativer som passer best og skriv eventuelle kommentarer.

Oppsummering og refleksjon over funn i kartleggingen fra alle 5 reinnleggelses skrives på siste side.

Spørsmål	Pasient 1	Pasient 2	Pasient 3	Pasient 4	Pasient 5
Antall dager fra forrige utskrivelse til pasienten ble reinnlagt?	-----dager	-----dager	-----dager	-----dager	-----dager
Vedrørende overføringen etter forrige utskrivelse					
Hvordan var pasientens funksjonsnivå ved hjemkomst fra sykehuset forrige gang? Ev kommentar	Høyt Middels Lavt Svært lavt	Høyt Middels Lavt Svært lavt	Høyt Middels Lavt Svært lavt	Høyt Middels Lavt Svært lavt	Høyt Middels Lavt Svært lavt
Fikk pasienten tilstrekkelig informasjon fra sykehuset som ble forstått? Ev kommentar	Ja Nei	Ja Nei	Ja Nei	Ja Nei	Ja Nei
Fikk hjemmetjenesten tilstrekkelig informasjon fra sykehuset? Ev kommentar	Ja Nei	Ja Nei	Ja Nei	Ja Nei	Ja Nei
Fikk fastlegen tilstrekkelig informasjon fra sykehuset? Ev kommentar	Ja Nei	Ja Nei	Ja Nei	Ja Nei	Ja Nei

Var utskrivningsprosessen i tråd med kommunens avtale med sykehuset?	Ja Nei	Ja Nei	Ja Nei	Ja Nei	Ja Nei
Hjemmetjenesten					
Var nødvendige hjelpemidler på plass etter forrige utskrivelse?	Ja Nei Ikke aktuelt	Ja Nei Ikke aktuelt	Ja Nei Ikke aktuelt	Ja Nei Ikke aktuelt	Ja Nei Ikke aktuelt
Var nødvendige tiltak på plass rundt rehabilitering/opp trening/støtte etter forrige utskrivelse?	Ja Nei Ikke aktuelt	Ja Nei Ikke aktuelt	Ja Nei Ikke aktuelt	Ja Nei Ikke aktuelt	Ja Nei Ikke aktuelt
Hadde pasienten en primærkontakt som var ansvarlig for oppfølgingen?	Ja Nei	Ja Nei	Ja Nei	Ja Nei	Ja Nei
Kartla hjemmetjenesten hva som var viktig for pasienten etter forrige utskrivelse?	Ja Nei	Ja Nei	Ja Nei	Ja Nei	Ja Nei
Ble dette fulgt opp? Kommentar?	Ja Nei Delvis	Ja Nei Delvis	Ja Nei Delvis	Ja Nei Delvis	Ja Nei Delvis
Var medisinerbruken trygg?	Ja Nei Ikke aktuelt	Ja Nei Ikke aktuelt	Ja Nei Ikke aktuelt	Ja Nei Ikke aktuelt	Ja Nei Ikke aktuelt
Fastlegen / legevakt					
Var det avtalt noen oppfølging av fastlege etter forrige utskrivelsen?	Ja Nei	Ja Nei	Ja Nei	Ja Nei	Ja Nei

Var det kontakt mellom fastlege og hjemmetjenesten etter utskrivelsen?	Ja Nei	Ja Nei	Ja Nei	Ja Nei	Ja Nei
Var pasienten i kontakt med legevakten eller andre akuttinstanser før reinnleggelsen?	Ja Nei	Ja Nei	Ja Nei	Ja Nei	Ja Nei
Reinnleggelsen					
Hvem la inn pasienten? Sett ring rundt det som passer	Fastlege Legevakt AMK				
List opp mulige årsaker til reinnleggelsen					
Er det behov for økt kompetanse i hjemmetjenestene og ev på hvilke områder?					
Var reinnleggelsen unngåelig?	Ja Nei	Ja Nei	Ja Nei	Ja Nei	Ja Nei
Ev kommentar					

Oppsummering og refleksjon over funn i gjennomgangen av de 5 reinnleggelsene.

1. Hvilke tema/områder sto frem i materialet?

2. Hva overrasket dere?

3. Hva lærte dere om årsaker til reinnleggelser og muligheter for forbedring av pasientforløpet?

4. Hvilke nye spørsmål har dere nå?

5. Hva er det neste dere ønsker å gjøre?

18.10.13