

Guide for intervju av pasienter som er blitt reinnlagt

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
- Forstå hva som fungerer godt
- Identifisere problemområder og 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

Dette gjelder akutte reinnleggelser fra hjemmet eller fra kommunal institusjon og er uavhengig av innleggesårsak. Gjelder ikke planlagte reinnleggelser eller pasienter med åpen retur. Dersom dere ikke finner pasienter som har vært reinnlagt, kan dere intervju pasienter som har vært mottakere av hjemmetjenester over noe tid og som har vært innlagt tidligere i forløpet.

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 en av deltakerne i kommunens forbedringsteam slik 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 og eventuelt deres pårørende.
- B. Intervjuer med den eller de av helsepersonellet som er mest i kontakt med pasientene.
- C. Oppsummering av intervju med pasient/ pårørende og helsepersonell.
- D. Kartlegging av faktiske forhold i forløpet til fem pasienter som ble reinnlagt innen 30 dager fra forrige utskrivelse fra sykehus.
- E. Oppsummering og refleksjon over funn i gjennomgangen av de fem reinnleggelserne.

Del A: Intervju med pasient og eventuelt pårørende – semistrukturert intervju

Det er mye å lære av pasienter og pårørende. De har opplevd hele forløpet og kan fortelle om hvordan de ulike tjenestene henger sammen, og i hvilken grad oppfølgingen har imøtekommet deres behov. Hvis pasienten har nære pårørende, kan det tilrettelegges for at de kan delta. Det er viktig å skape trygghet slik at dere får ærlige innspill, uten frykt for at kritikk vil påvirke videre tilbud.

Oftest er det lettest å starte samtalen rundt her og nå situasjonen, samt årsaker til reinnleggelsen. Deretter prøver man å få belyst forholdene rundt forrige utskrivelse og oppfølgingen etter denne. 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 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 tjenester – tjenester som kan bidra med det som er viktigst for din helse.

Vi vil gjerne høre dine erfaringer for å forstå 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 som fungerer godt og hva som kunne vært bedre. I tillegg ønsker vi å finne ut om det var noe som kunne og burde vært gjort for å forhindre at du ble 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.

Utdypende spørsmål

- 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: Fikk du den oppfølgingen som var planlagt? Hjemmetjeneste, hjelp av pårørende, andre Informasjon og trygghet, egenmestring, mat og drikke, medisiner. Evt. spørre om å beskrive aktivitetene en vanlig dag.

- 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 intervjuet 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 på hvilken måte?
6. 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: Kartlegging av faktiske forhold i 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 reinnleggelsene 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
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 medisinbruken 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? Ev kommentar	Ja Nei	Ja Nei	Ja Nei	Ja Nei	Ja Nei

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

1. Hvilke tema/områder utmerket seg?

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?

Sist endret: 23.05.16