

DSDK ÅRSMØDE

4. April 2025

Patienterne har ordet Dét er kvalitet for os

Kamille Rapin,
projekt- og analysekonsulent,
Danske Patienter

OPLÆGGET INDEHOLDER

- Gennemgang af undersøgelsen
- Særligt
- Spørgsmål

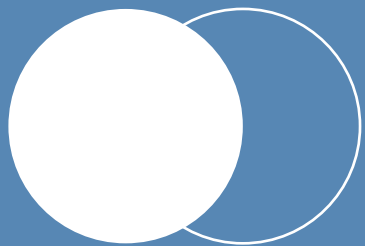
HVEM ER Danske Patienter ?

Vi er paraplyorganisation for patient- og pårørende foreninger i Danmark.

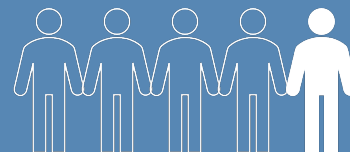
Vi taler patienter og pårørendes sag med en samlet og stærk stemme på områder, der går på tværs af diagnoser.



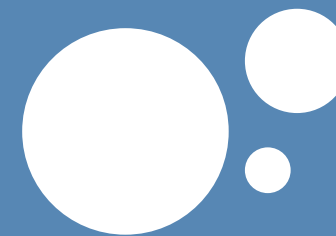
DANSKE PATIENTER REPRAÆSENTERER



Hovedparten af alle patient- og pårørende foreninger i Danmark



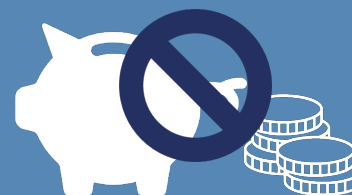
Omkring 900.000 medlemmer af patient- og pårørende foreninger



Både store og små foreninger



Hele spektret af sygdomme



Demokratiske og uafhængige patient- og pårørende foreninger

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

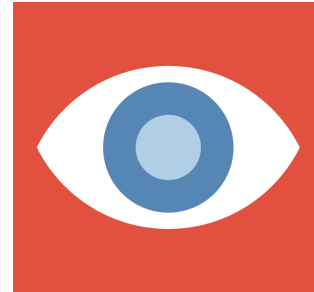
Hvad er kvalitet i sundhedsvæsenet for patienter?

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



Egen læge henviser til scanning

- + Avanceret robotteknologi
- Indretning på opvågningen er upassende



Opereres for prostatakræft

- Sendes hjem dagen efter
- Mangler hjemme-sygeplejerske



Hjemsendelse fra sygehus

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



Indlægges med

- Bliver ikke tilset af fagperson



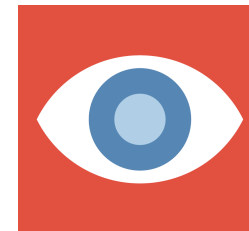
Kontakter lægevagt igen og

- Sendes hjem midt om natten



Kontakter lægevagt 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

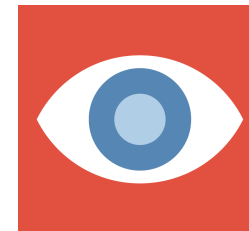
Når vi skal til opfølgning

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?

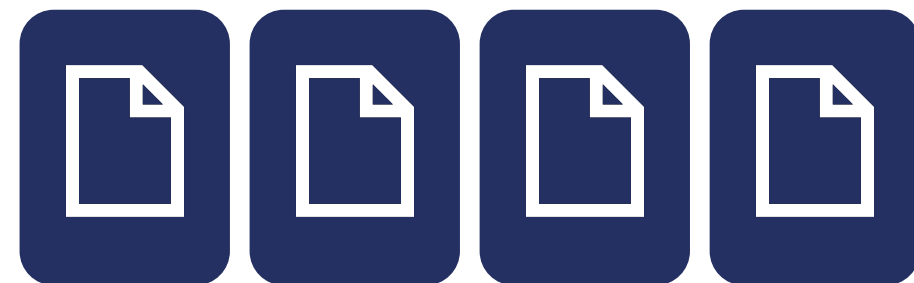
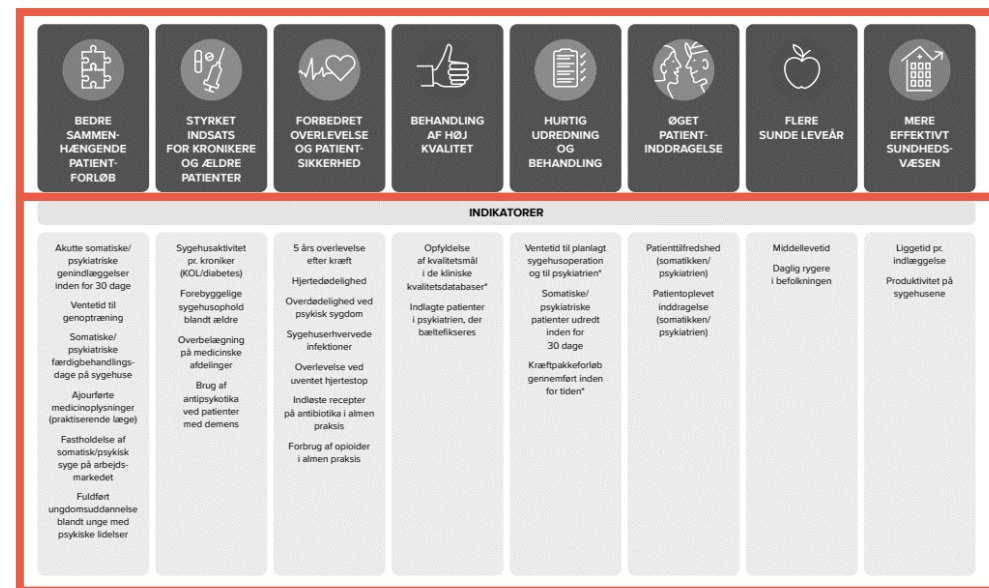
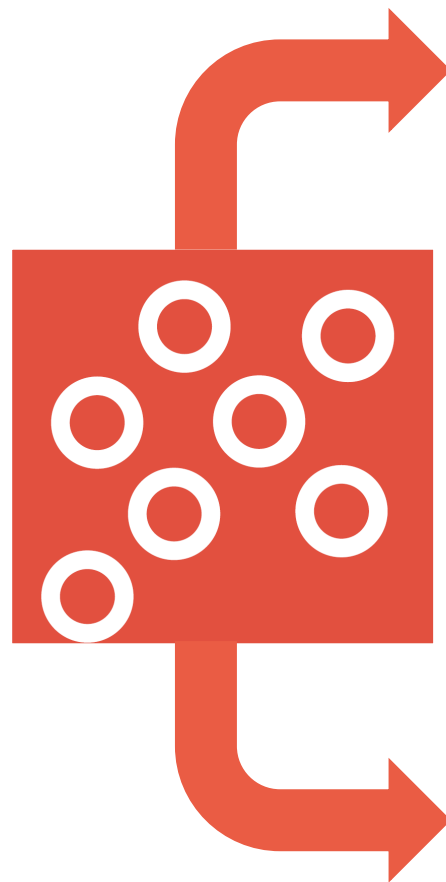
I hvilket omfang spørges patienter til kvalitet?



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 sundheds- væsenet 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**



INDIKATORER

Akutte somatiske/psykiatriske genindlæggelser inden for 30 dage Ventetid til genoptræning Somatiske/psykiatriske færdigbehandlings-dage på sygehuse Ajourførte medicinoplysninger (praktiserende læge) Fastholdelse af somatisk/psykisk syge på arbejdsmarkedet 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) Patientoplevelset inddragelse (somatikken/psykiatrien)	Middellevetid Daglig rygere i befolkningen	Liggetid pr. indlæggelse Produktivitet på sygehusene
--	---	--	--	--	--	--	--

**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
- Styring (nye/andre data)
- Samarbejde med øvrige sundhedsvæsen
- ... **Hvad mener I?**

Særligt for patienter med kirurgiske indgreb

Fra rapporten: Hvad er vigtigt for borgerne i deres møde med sundhedsvæsenet?

Enhed for Evaluering og Brugerinddragelse på vegne af Danske Regioner, 2015

OBS: baseret på tre patienters prioriteringer

Særlig høj prioritet:

- God og fyldestgørende information.
- Der er mulighed for at stille spørgsmål i et uforstyrret rum.



Kendetegn

Har forskellige sygdomme, der kræver kirurgiske indgreb uden forudgående eller efterfølgende indlæggelse. De kirurgiske indgreb er ofte kortvarige (ambulante) og kan fx være operation for grå stær eller keglesnitsoperation.

Behov

- At blive taget godt imod af alle faggrupper pga. en utryk situation.
- At have tid til at stille spørgsmål til personalet og modtage svar fra dem pga. en uvant situation.
- At samme personale er til stede ved forundersøgelse og selve indgrebet.
- At have telefonisk adgang til rette fagperson på sygehuset.
- At få skriftlig information med angivelse af tid og sted for operation.
- At forløbet fra diagnose til operation er så kort som muligt.
- At komme hjem samme dag eller hurtigt efter operation for at komme i gang med en hverdag.
- At der er sikkerhed for, at operationsstuer er rengjorte.
- At de fysiske rammer giver mulighed for at tale fortroligt under indlæggelsen, da operation er et privat anliggende.

Særligt for patienter med kirurgiske indgreb

Supplement fra ChatGPT

- Smerte og symptomhåndtering
- Efterforløb og rehabilitering

**TAK FOR
ORDET**

FIND UNDERSØGELSEN PÅ
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