



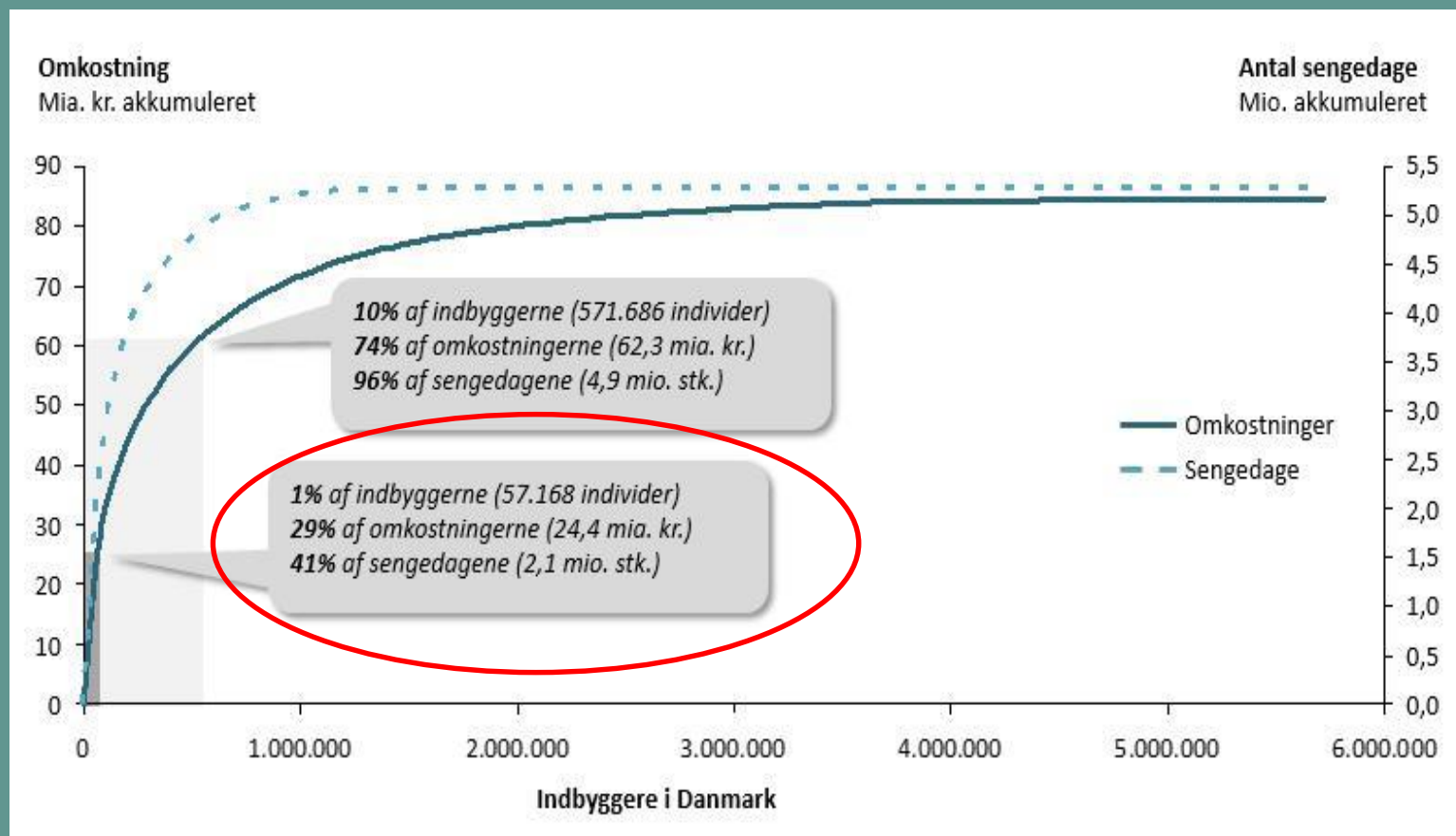
AKTIV
PATIENTSTØTTE

Aktiv Patientstøtte - et nationalt udviklings- og forskningsprojekt



Baggrunden for indsatsen Aktiv Patientstøtte

Analyse af den danske befolkning - få borgere (1%) lægger beslag på ca. 30% af ressourcerne på hospitalerne



Hvad er Aktiv Patientstøtte ?

En supplerende og *ikke* klinisk indsats, hvor patienter udvælges og *ikke henvises*

Tre centrale elementer:

- 1) Identifikation af patienter med (høj) risiko for akut eller forebyggelig indlæggelse (registerdata)
- 2) Telefonisk støtte ved særligt uddannede sygeplejersker – forløb på 6 – 9 måneder
- 3) Brug af data til at styre aktiviteten og skabe læring og effekt ("performance management")

Mål for Aktiv Patientstøtte-indsatsen (forskning)

- Øget livskvalitet og mestringsevne (SF-36 og HeQ)
- Færre akutte og forebyggelige indlæggelser



AKTIV
PATIENTSTØTTE

Tilknyttet forskning

Fire forskningsspør:

- 1) Randomiseret studie (4.400 borgere i alt) (effektstudie)
- 2) Økonomisk evaluering – hvad koster indsatsen
- 3) Patienternes oplevelse af Aktiv Patientstøtte indsatsen
- 4) Organisatorisk perspektiv – f.eks. Betydning af forskellig organisering

Foreløbige resultater

- Effektstudiet viser positiv effekt på livskvalitet og mestringssevne
- Patienterne oplever indsatsen relevant og hjælpsom. De møder anerkendelse og tillid. Mange oplever resultater, som de selv tilskriver de kontinuerlige, coachende samtaler

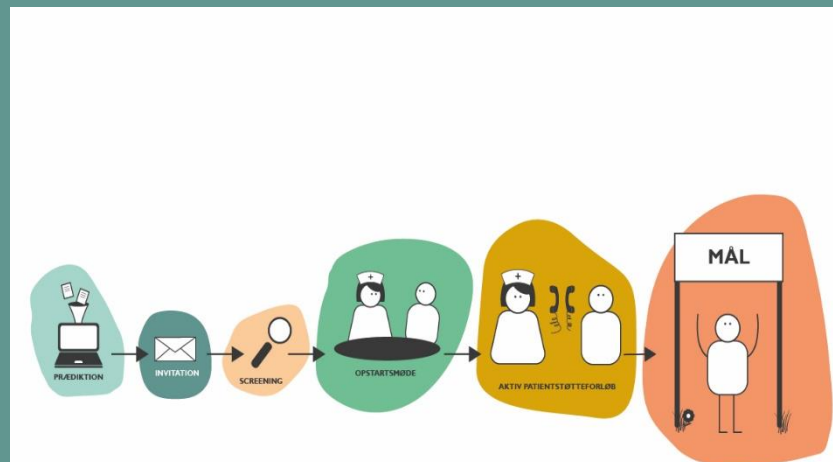
FORSKNINGSRESULTATER FORVENTES OFFENTLIGGJORT PRIMO 2021



Overordnet arbejdsgang i et patientstøtteforløb

1. Patienter udvælges via statistisk algoritme (registerdata)
2. Invitation (og 2 påmindelser, hvis vi ikke hører noget)
3. Telefonscreening (vurdering af egnethed)
4. Opstartssamtale – et fysisk møde (inkluderer også vurdering af egnethed). Det er pt. erstattet af videomøder
5. Løbende telefonsamtaler med fast sygeplejerske (15 min pr. samtale)
6. Afslutning når målene er nået

Et forløb varer typisk 6 – 9 måneder



Lidt om kompetenceudvikling i Aktiv Patientstøtte

- 4 x 2 dages internater (systemisk coaching)
- Ekstern supervision – individuel og grupper
- Nationale netværks- og videndelingsdage
- Lokale lærings-, refleksions- og uddannelseskoncepter
- Læringssygeplejersker – egne sygeplejersker med uddannelse i facilitering og undervisning i centrale elementer i Aktiv Patientstøtte. Skal erstatte brug af eksterne konsulenter
- Løbende udvikling af ”Faglig Praksishåndbog” – udarbejdet i et samarbejde med leverandøren og løbende revideret af sygeplejerskerne

(se også inspirationsguide og læringsvideoer på www.aktiepatientstoette.dk)

Spørgsmål?



Kan man nå at skabe effekt på 15 minutter?

- Hjælp til at finde egne løsninger
- Samtalerne bemyndiger patienterne, så de selv tager ansvar
- Rammesætning af samtalen og styring undervejs
- Vigtigt hvad der sker mellem samtalerne



Telefonen som redskab

- Stemmeføring
- Toneleje
- ”Kropssprog”
- Gennemsigtighed



Metoder og erfaringer med digital patientkommunikation

- Sæt retning for samtalen
- Etablér en god relation
- Hold samtalen på sporet
- Del din erfaring og viden
- Vær nysgerrig og brug nøgleord
- Brug aktivt dit toneleje
- Stil spørgsmål, der skaber refleksion
- Fokuser på ressourcer og løsninger
- Afslut samtalen godt



AKTIV
PATIENTSTØTTE

Fra "Inspirationsguide til gode telefoniske samtaler i sundhedsvæsenet".

Kontrakt



AKTIV
PATIENTSTØTTE

Afslutning



AKTIV
PATIENTSTØTTE

Vedligehold af kompetencer

- Fokus på løbende læring og udvikling
- Refleksion over egen praksis
- Faglig sparring, både chef og kollegaer
- Temadrøftelser om både problemstillinger og gode idéer
- Supervision individuelt og i grupper
- Konstruktiv feedback og reflekterende teams



Gevinster og udfordringer ved samtaler over telefon og video

- Gevinster:
 - Ingen transporttid med de udfordringer, det kan give for patienten
 - Telefonen skaber et andet fortrolighedsrum (for nogen er det rart, at man ikke kan se hinanden)
 - Telefonen er let tilgængelig
 - Videomøder giver mulighed for at se hinanden, og er også fleksibelt i forhold til tid og rum



Udfordringer

- Teknik! (for videomøder)
- Krav til sygeplejerskens transparens
- Ekstra fokus på samtalestyring, når man ikke kan se hinanden (f.eks. om samtalen handler om det rigtige)
- Det er nemt, at komme til at tale (for meget) frem for at lytte.
- Man skal lære at håndtere pauser – også når man ikke kan se hinanden (også transparens)

Spørgsmål?



Hvis du vil vide mere:

National hjemmeside:

www.aktivpatientstoette.dk

Videoløsning til opstartssamtaler:

<https://www.sundhed.dk/borger/behandling-og-rettigheder/videokonsultation-med-behandler/>

Kontakt i Region Hovedstaden:

Sygeplejerske og Teamleder, Nina Reith

Mobil: 20101690

Mail: nina.reith@regionh.dk

Projektleder, Annette Lunde Stougaard

Mobil: 29 77 87 09

Mail: annette.stougaard@regionh.dk



AKTIV
PATIENTSTØTTE