



Information til kræftpatienter

Debatoplæg ved Katrine Kirk
Rigshospitalet den 11.12.08

Kræftpatienter oplever alt for ofte, at de ikke får en god dialog med sundhedspersonalet om alle de spørgsmål der melder sig, når man er truet på livet. Men god kommunikation bidrager til både livskvalitet for patienten og den kliniske kvalitet. Derfor er det ikke til diskussion, at kvaliteten af patientinformationen skal højnes. Spørgsmålet er hvordan.



Det er vigtigt at forstå *hvorfor* kræftpatienter kan opleves som irriterende og krævende for at vi kan finde de rigtige løsninger. Patienternes rimelige forventninger til information og en god dialog med sundhedspersonalet opfyldes alt for sjældent. Lægerne er under et stort tidspres, og selv om de gør alt hvad der er menneskeligt muligt, kan de ikke informere om alt - svare på alt - og forholde sig til alt det patienterne kommer med. Og det ville ikke være rimeligt at forvente det.

Lægerne oplever ofte patienterne som urimeligt krævende tidsrøvere. Når patienterne "endelig" får kontakt med en læge i ambulatoriet eller ved stuegangen, slår de kloen i og spørger og spørger i øst og vest. Lægerne kan føle sig som jaget vildt – de kan næsten blive bange for patienterne. Men den videbegærlighed, der virker truende på lægen, står helt centralt i patientens kamp for overlevelse.

Hjælp!

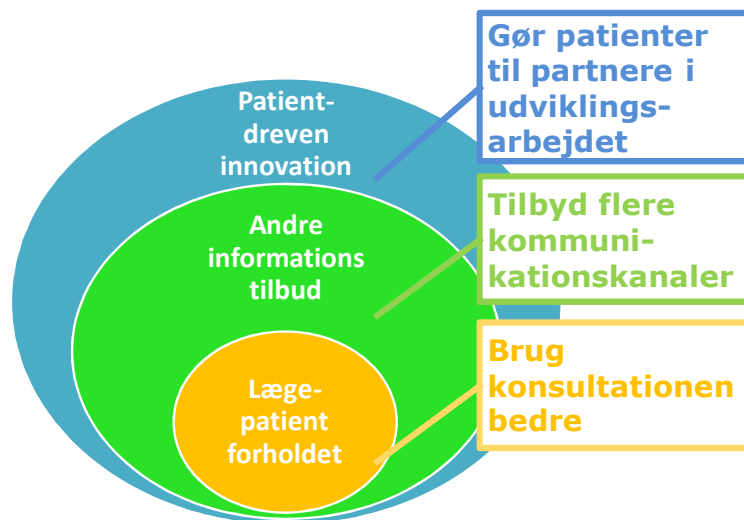


Problemet skyldes at kommunikationen er alt for afhængig af lægekonsultationen. Det tager lang tid at diskutere alt det der er vigtigt for patienten. Det er meget ressourcekrævende, hvis næsten al klinisk information skal gives mundtligt i 1:1 konsultationen. Lægerne støtter sig til checklister og "hælder information på" patienten. De markerer grænser for dialogen. Patienterne enten resignerer eller transformeres til stædige, insisterende "kombattanter". Store dele af patientens viden, som lægen har brug for til den kliniske vurdering, går tabt.

Kræftpatienters og deres pårørendes informationsbehov er ekstremt variabelt. Personlighed, livssituation, diagnose og sygdomsstadium spiller ind på hvordan, om hvad og hvor meget der bør informeres.

Derfor duer checkliste-modellen ikke som generel løsning. Men hvis vi i stedet opfatter patienten som medproducent af den gode kommunikation - som en egentlig dialogpartner - åbner der sig nye muligheder.

God kommunikation med patienterne er en investering i patientsikkerhed og klinisk kvalitet. Men ressourcerne rækker ikke til at løfte opgaven i den enkelte læges kontakt med patienterne. Hospitalerne bliver nødt til at nytænke den måde, de kommunikerer med patienter på i det hele taget. Der er ingen nemme løsninger, men der er nogle strategier jeg tror kan bruges:



Læge-patientforholdet

I konsultationen og ved stuegangen: lyt til og stil spørgsmål til patienterne for at inddrage patientens viden i kliniske beslutninger, og for at sondere patientens informationsbehov. Brug materialet om sikker mundtlig kommunikation fra www.sikkerpatient.dk. Få en mere fokuseret dialog ved at opfordre patienterne til at bruge værktøjet "Patientens Bog". Anvis hvor patienten kan søge mere få mere viden om spørgsmål som ikke besvares i konsultationen. Giv patienten aftaler/anvisninger med hjem på skrift. Bak op om de gode intentioner op med supervision og kommunikationstræningskurser.

Andre informationstilbud

Åbn flere kommunikationskanaler. Der er brug for endnu bedre online information om diagnoser & behandlinger. KB gør meget allerede. Online diagnose-specifikke patientnetværk med deltagelse af sundhedspersonale jf. pilotforsøget på www.sundhed.dk kan give patienter en fantastisk god støtte og øge sundhedspersonalets forståelse for patienternes behov. Det har bl.a. Juliane Marie centeret erfaret. Opret flere patientskoler, hvor generelle diagnose- og behandlingsrelateret informationer formidles. Høst synergi-effekter i at samarbejde om disse indsatser mellem hospitaler, regioner og KB.

Patient-dreven innovation

Inddrag jeres egne patienter i hospitalets udviklingsarbejde! Invitér nogle af de mest eftertænksomme patienter til at deltage fuldgyldigt i interne arbejdsgrupper om udvikling af alle aspekter af jeres organisation: Patienternes erfaringer fra egne forløb kan give idéer til forbedringer, som personalet ikke selv får øje på. Der er et kæmpepotentiale i at arbejde systematisk med innovationsprocesser hvor patienterne inddrages som samarbejds-partnere. Det kræver mod af ledelsen, men der er gjort gode erfaringer med denne strategi på førende hospitaler i USA. Der er også inspiration at hente i den private sektors inddragelse af kunder i innovationsprocesser. Start et sted: tag en snak med mig om jeres egne visioner.