



Aarhus Universitetshospital

Digital patientguide til **barselsforløb**

Erfaringer & resultater fra
Kvindesygdomme og Fødsler, AUH



Forord

Den digitale udvikling er i fuld gang med at forandre måden, vi lever på, måden vi driver forretning på, og måden den offentlige sektor yder service og velfærd på. Denne udvikling ændrer på det, som patienter og pårørende efterspørger, herunder et særligt fokus på behovet for at systemet kan individualisere forløb og kommunikation og dermed forlade princippet om at "one size fits all".

I 2018 har Kvindesygdomme og Fødsler samarbejdet med virksomheden Emento om afprøvning af en digital patientguide til barselsforløbene. De samlede resultater er imponerende gode; Familierne udtrykker stor tilfredshed, og kliniker oplever, at den viden og de handlemuligheder, som familierne får via patientguiden, fungerer.

Den viden og vejledning som patientguiden tilbyder, er relevant, rettidig og nemt at tilgå og i en form, som er genkendelig fra andre medier så som YouTube.

"Hele livet i de bedste hænder" er udgangspunktet for Aarhus Universitetshospitals grundfortælling og udtrykker, at vi som hospital ønsker, at alle patienter og pårørende, uanset hvor de er i livet, oplever at være i de bedste hænder i mødet med os. Det handler om tryghed, troværdighed og om at blive set på som et individ med en livshistorie, personlige værdier og præferencer.

Digital patientguide kan hjælpe os med at skabe individualiserede og trygge patientforløb – ikke kun når patienten er synligt til stede på hospitalet - men også i mellemrummene før og efter besøg.

Denne rapport viser de overordnede resultater fra den første version af patientguide til barselsforløb.

Tak til alle de fagprofessionelle og familier der har bidraget med viden, feedback og ideer til materialet. Tak til Emento for et forbilledligt samarbejde – det har været en fornøjelse at opleve jeres dedikation til at finde kreative løsninger, som også fungerer i praksis.

*Joan Lindholdt Dürr
Chefjordemoder
Kvindesygdomme og Fødsler
Aarhus Universitetshospital*

Indledning

Antallet af fødsler i Danmark er de sidste 5 år steget 10%, og i 2025 forventes fødselstallet at stige yderligere 20% til 72.500 årlige fødsler. Samfundsmæssigt er det en positiv udvikling, men det skaber også et stigende pres på landets fødeafdelinger, hvor jordmødre og fødselslæger skal tage imod flere børn.

Føde- og barselsafsnit i Kvindesygdomme og Fødsler på Aarhus Universitetshospital oplever tilsvarende et øget antal fødsler, og i 2017 kom det til udtryk ved overbelægning på afsnit for Mor/Barn.

Afdelingen valgte på den baggrund at afprøve nye initiativer, der kan imødekomme den digitale udvikling, individualisere barselsforløbene, forbedre den patientoplevede kvalitet og samtidig reducere overbelægningen.



Digital patientguide til nybagte familier

Et af initiativerne, som Kvindesygdomme og Fødsler har valgt at arbejde med for at nedbringe overbelægningen, er en digital patientguide bygget på en platform fra virksomheden Emento.

Platformen giver afdelingen mulighed for at individualisere barselsforløbene og nytænke måden, afdelingen kommunikerer på.

Indholdet til barselsforløbene i den digitale patientguide er skabt på baggrund af en række workshops i en tværfaglig projektgruppe bestående af sygeplejersker og jordemødre fra hospitalet, en sundhedsplejerske fra sundhedsplejen og repræsentanter fra Emento. Her er den eksisterende vejledning og kommunikation til familierne blevet kortlagt, og ønsker til den fremtidige kommunikation er blevet fastsat og produceret.

Familierne får adgang til barselsforløbet i den digitale patientguide via en app eller website og modtager i dagene efter fødslen relevant information og viden. Familierne får information som både tekst og en række små videoer, der giver vejledning i alt fra bleskift, til hvordan en nyfødt skal sidde i en autostol.

Den rette viden gives på det rette tidspunkt i barselsforløbet, og familierne har mulighed for at vende tilbage

og studere indholdet igen, hvis de får behov for det. Familierne kan i appen skrive beskeder til afdelingen, og personalet kan via webløsningen Emento Track tilegne sig viden om familiernes brug af indholdet i barselsforløbet, hvilket giver ny indsigt.

Ved at tilbyde nybagte familier den digitale patientguide med individualiserede barselsforløb forventer Kvindesygdomme og Fødsler at kunne:

- 1** *Skabe øget viden og tryghed hos familierne*
- 2** *Omprioritere ressourcer og optimere personalets tidsforbrug*
- 3** *Mindske liggetid og overbelægning*

I det følgende gennemgås resultaterne i relation til de 3 forventninger, som afdelingen har stillet til initiativet.



For perioden marts til oktober 2018

Skabe øget viden og tryghed hos familierne

Antagelsen var, at løbende, individualiseret information med gode råd og vejledninger om både den nyfødte og om moderens situation efter fødslen kan skabe overblik og tryghed hos familierne.

For at evaluere antagelsen er der foretaget dybdegående interviews med 5 nybagte mødre. Desuden bliver mødrene, som afslutning på barselsforløbet i appen, bedt om at svare på et spørgeskema, hvilket 228 har gjort.

Der spørges blandt andet ind til, om mødrene vidste, hvad de skulle være opmærksomme på i forhold til barnets trivsel og amning, efter de kom hjem fra hospitalet. Det spørgsmål stilles også i den Landsdækkende Undersøgelse for Patientoplevelser blandt fødende (LUP Fødende), og besvarelserne kan derfor sammenlignes hermed. Begge undersøgelser er besvaret ud fra en fempunkts-skala, hvor 1 er "Slet ikke" og 5 er "I meget høj grad".

Ifølge besvarelserne i appen vidste 70 % i enten "Meget høj (5)" eller "Høj grad (4)", hvad de skulle være opmærksomme på i forhold til amning og ernæring efter udskrivelse fra hospitalet. Den gennemsnitlige besvarelsesværdi for dette spørgsmål ligger

på 3,93. Svarværdien i LUPen for fødende på Aarhus Universitets-hospital i 2017 ligger på 3,89.

Der spørges også ind til, om mødrene vidste, hvad de skulle være opmærksom på i forhold til barnets trivsel eller mistrivsel, efter de kom hjem (fx gulsot, spise-, afførings- og sovemønstre). Den gennemsnitlige svarværdi på dette spørgsmål i appen ligger på 3,96. I LUPen for Aarhus Universitets-hospital i 2017 ligger denne værdi på 4,06.



Tallene ovenfor viser, at vidensniveauet hos mødrene overordnet set er det samme i 2017 og 2018, selv om afdelingen i perioden har forkortet familiernes gennemsnitlige liggetid. Det betyder, at selv om familierne har kortere tid med adgang til viden fra klinikerne på afdelingen, er viden omkring blandt andet trivsel og amning forblevet på samme niveau.

Mens tallene peger på, at vidensniveauet overordnet set er det samme, har klinikerne oplevet en forskel i den måde, familierne sætter deres viden i spil på, efter det digitale barselsforløb er introduceret.

En sygeplejerske fortæller, at familierne nu af og til kommer hende i forkøbet med forklaringer omkring det nyfødte barn:

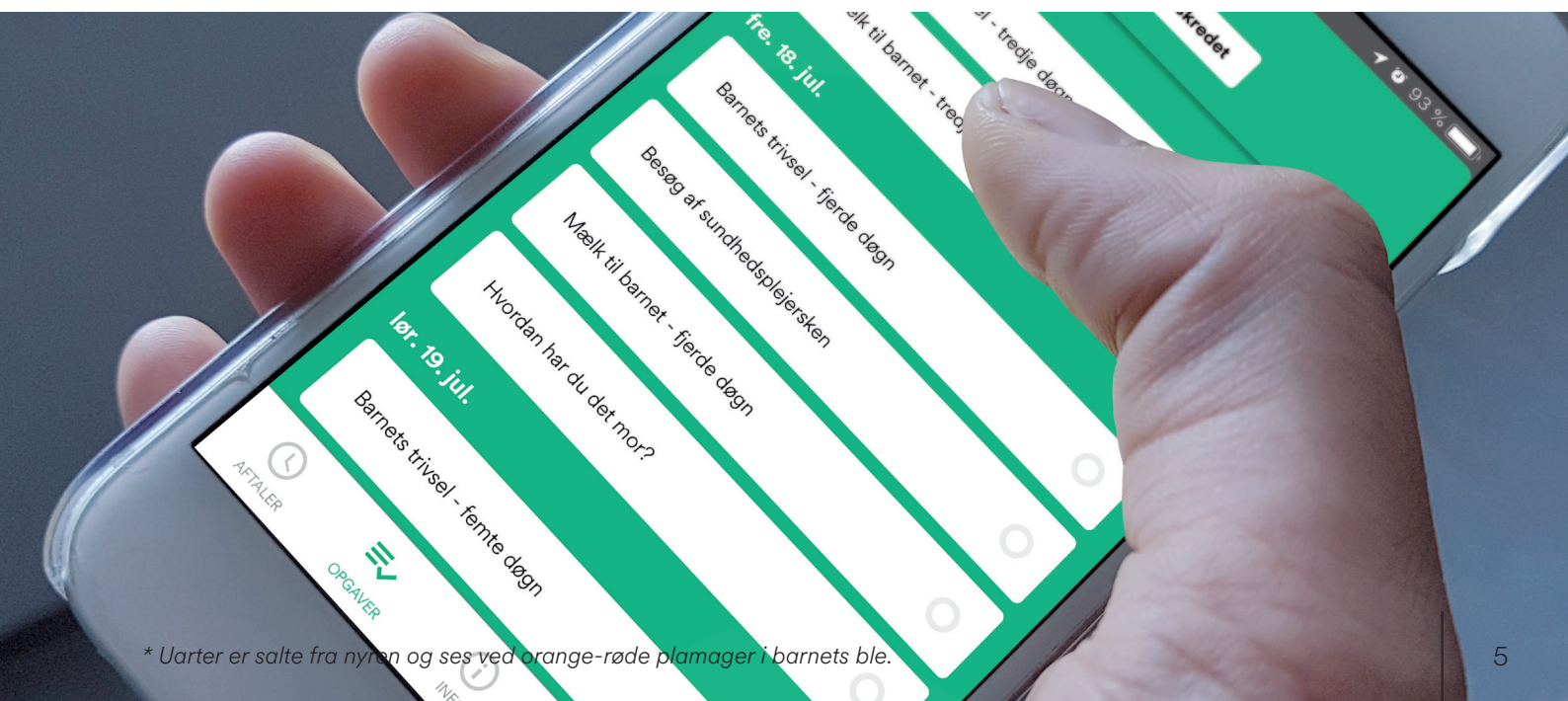
“Jeg har nogle gange oplevet, at vi står og laver pusling, og så er der de der urater*, og faderen siger: Det der, det er jo urater, det har jeg læst om i appen. Så tænker jeg bingo, så undgår vi at de senere ringer og siger, åhh der er blod i bleen.

Heidi og Terese, to nybagte mødre der har brugt barselsforløbet i appen, fortæller:

“Vi opdagede nogle ting i appen, som vi ikke havde fået at vide på sygehuset. Eller som vi bare havde glemt i al kaosset på grund af alt det, der er sket.

Den viden, som familierne får gennem barselsforløbene i appen er valideret af afdelingen og giver et godt overblik, hvilket reducerer bekymringer og skaber en følelse af tryghed hos familierne.

Klinikerne oplever også sjældnere, at familierne selv har søgt og fundet information, som måske ikke er korrekt og som i værste fald gør dem bange og usikre på barnets trivsel. Samtidig giver beskedsystemet i appen familierne mulighed for at kontakte afdelingen de første døgn efter fødslen, så selv når familierne er taget hjem har de nem adgang til personalet, hvilket yderligere giver en følelse af sikkerhed og tryghed.



* Uarter er salte fra nyrer og ses ved orange-røde plamager i barnets ble.

Omprioritere **ressourcer** og **optimere** personalets tidsforbrug

Antagelsen var, at personalet kan prioritere ressourcer og fokusere mere på den individuelle kommunikation med familierne, når de ved, at familierne via de digitale barselsforløb får den rette viden på det rette tidspunkt.

I spørgeskemaet sidst i barselsforløbet bedes de nybagte mødre markere, hvorfra de har fået deres viden om eksempelvis amning og ernæring. 181 har markeret, at de har fået deres viden gennem personalet og 147 har markeret, at de har fået viden gennem barselsforløbet i appen.

Barselsforløbet i appen er dermed et godt supplement til den måde, viden

formidles på, og familierne behøver ikke at være på afdelingen for at få adgang til personalets viden.

Familiernes større viden og bedre mulighed for at finde den relevante information afspejles i et fald i antallet af telefonopkald til afdelingen efter udskrivelsen.

Gennem personalet da jeg var på hospitalet	181
Gennem familie og venner	85
Gennem pjecer fra hospitalet	74
Gennem tekst og video i Emento-app'en	147
Gennem opkald til hospitalet	23
Gennem besked-funktionen i Emento-app'en	8
Andre steder fra	84

Afdelingen gik fra at modtage 1360 opkald i sommeren 2017 til 1265 opkald i sommeren 2018. Så selv om antallet af fødsler i samme periode steg med 32, reduceredes antallet af modtagne opkald med 7 %.

Beskedsystemet i appen har naturligvis indflydelse på denne udvikling. I gennemsnit har 27 mødre per måned valgt at skrive en besked til afdelingen i stedet for at ringe. Det giver afdelingen mere arbejdsro, idet personalet kan besvare beskederne, når det passer ind i arbejdsdagen.

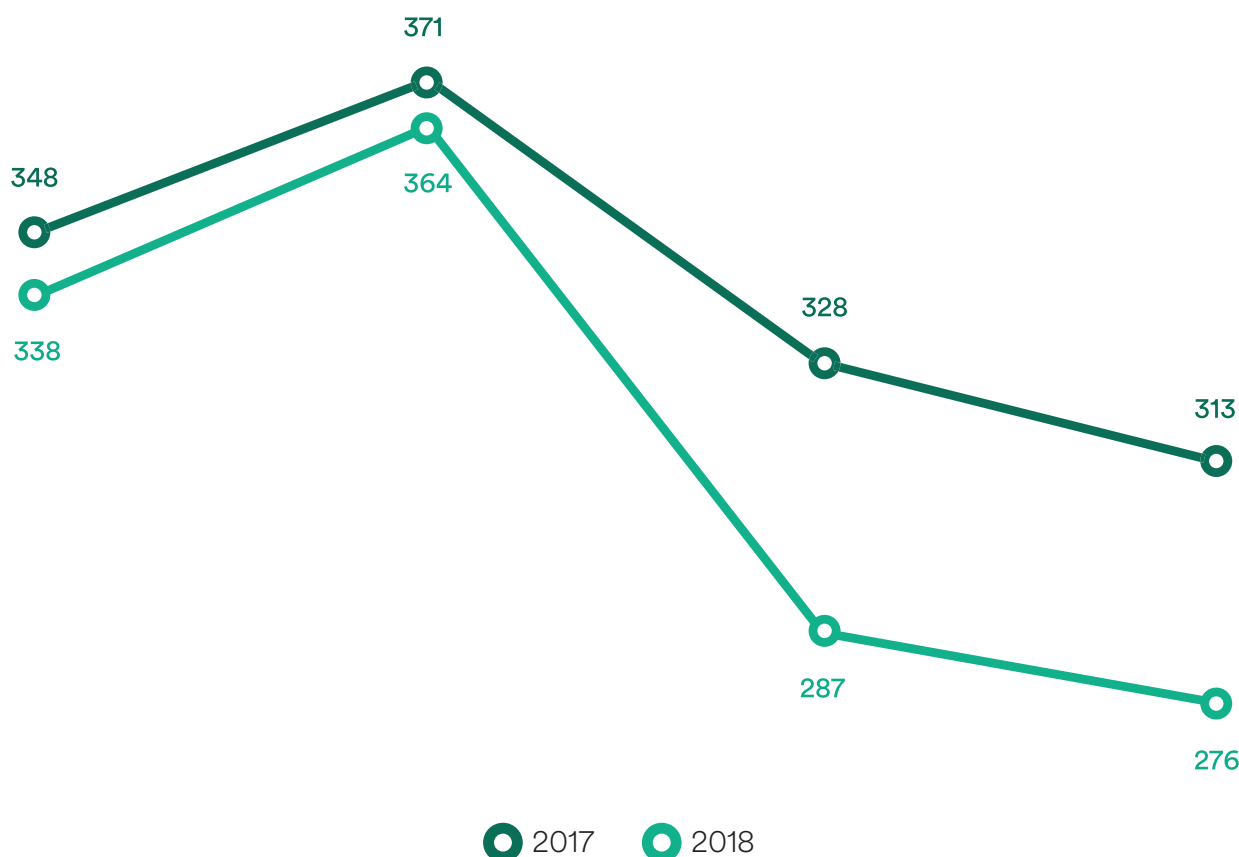
Fordelen for familierne er, at de kan gå tilbage og læse svaret på beskeden igen. Derudover kan emnerne fra beskederne analyseres, og afdelingen

kan bruge dette til at videreudvikle og tilpasse indholdet i barselsforløbet.

Tidspunktet familierne skriver beskeder på fordeler sig henover døgnet, men der er flest der skriver i tidsrummet klokken 20-22. Denne viden kan bruges, når afdelingen fordeler ressourcer til besvarelse af beskederne.

Barselsforløbet i appen har overordnet set gjort det muligt at omfordele og optimere den måde, afdelingen bruger sine ressourcer på. Kommunikationsflowet er effektiviseret, og klinikerne kan bruge tiden på mere individuel dialog med familierne da alt det, de skal fortælle, er informationer, som familierne nu har fået adgang til gennem forløbet i appen.

Antal opkald til Kvindesygdomme og Fødsler fra juni til september



Mindske liggetid og overbelægning

Antagelsen var, at når familierne føler sig velinformerede, trygge og oplever, at de via beskedsystemet i appen har mulighed for nem kontakt med afdelingen, vil de ønske at tage tidligere hjem, hvorved den gennemsnitlige liggetid mindskes. Det vil have en positiv indvirkning på afdelingens udfordringer med overbelægning.

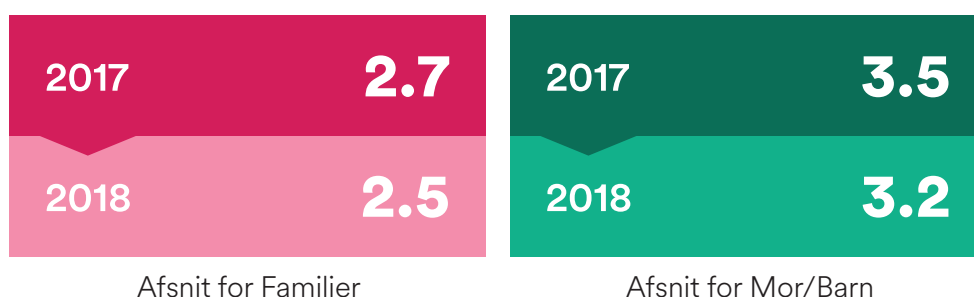
Fra et fagligt perspektiv er det ifølge klinikerne på afdelingen trygt at lade familierne tage tidligere hjem end hidtil, idet de nu har adgang til viden via barselsforløbet samt mulighed for direkte kontakt til personalet via beskedfunktionen i appen. Samtidig oplever personalet også, at de nybagte familier, der bruger appen, føler sig trygge ved at tage tidligere hjem efter fødslen.

Tal for det gennemsnitlige antal indlæggelsesdage på afdelingen viser et fald fra sommeren 2017 til sommeren 2018 for afdelingens to afsnit: Mor/Barn og Familie. Det er ifølge afdelin-

gen en blanding af flere tiltag, herunder introduktionen af barselsforløbet i Emento appen, som er årsag til den kortere liggetid.

Familieafsnittet er for familier, hvor fødslen er forløbet planmæssigt. Her er indlæggelsesdage faldet fra gennemsnitligt 2,7 i sommeren 2017 til 2,5 i samme periode 2018. På afsnit for Mor/Barn ligger familier, hvor fødslerne har været mere komplicerede. Her er gennemsnitlige antal indlæggelsesdage faldet fra 3,5 i sommeren 2017 til 3,2 i sommeren 2018.

Gennemsnitlige antal indlæggelsesdage for sommeren 2017 og 2018



Denne udvikling har haft en positiv afsmittning på afsnittenes belægningsprocent, som er faldet fra 2017 til 2018.

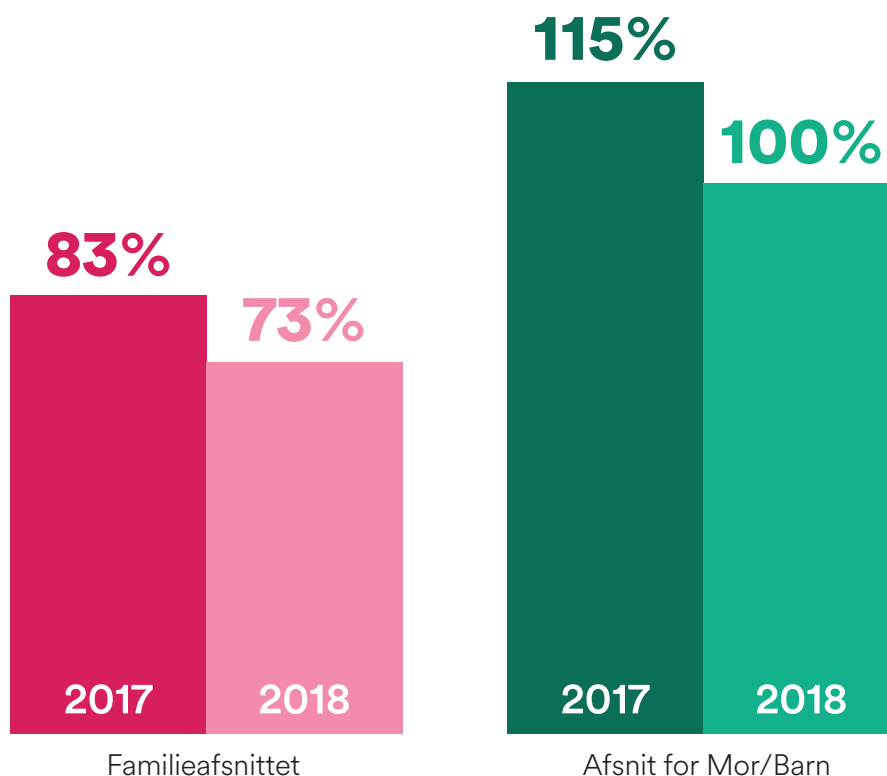
I 2017 lå belægningsprocenten på Familieafsnittet i juni til september mellem 80-87 %. I samme periode 2018 ligger den 10 procentpoint lavere, altså mellem 70-77 %. På Afsnit for Mor/Barn lå belægningsprocenten fra juni til september 2017 mellem 110-120 %.

I 2018 har afsnittets belægningsprocent i 3 måneder ligget under 100 %, og juli var den helt nede på 92,4 %.

Så selv om sommermånederne traditionelt set er perioden med flest fødsler, har afdelingen formået af mindske belægningen betydeligt i perioden.

Afdelingen er således overordnet set lykkedes med at nedbringe liggetiden, og personalet på afdelingen er trygge ved at sende de nybagte mødre tidligere hjem, da de ved, at mødrene via appen har adgang til viden, vejledning og kontakt til afdelingen. Introduktionen af appen er dermed et af flere tiltag som samlet set har haft en positiv indvirkning på afdelingens udfordringer med overbelægning.

Belægningsprocenten i sommeren 2017 og 2018



Afrunding

Afprøvning af en digital patientguide til barselsforløbene på Kvindesygdomme og Fødsler på Århus Universitetshospital har i 2018 givet meget positive resultater. Patientguiden bygger på en løsning fra virksomheden Emento og imødekommer samfundets digitale udvikling, individualiserer kommunikationen i barselsforløbene og er med til at reducere afdelingens overbelægning. Samtidig er den patientoplevede kvalitet forbedret.

Med løsningen har afdelingen nytænkt måden de kommunikerer på. Familierne har taget positivt imod den digitale patientguide og føler sig generelt bedre forberedt og trygge til at tage ansvar for deres nyfødte.

Ved at tilbyde nybagte familier den digitale patientguide med individualiserede barselsforløb har Kvindesygdomme og Fødsler:

1

Skabt øget viden og tryghed hos familierne

2

Omprioriteret ressourcer og optimeret personalets tidsforbrug

3

Mindsket liggetid og overbelægning

Klinikerne oplever, at den viden og de handlemuligheder familierne får via patientguiden fungerer og skaber tryghed. Faldet i belægningsprocenten og et uændret vidensniveau hos familierne peger på, at afdelingen gennem initiativet bevæger sig i en positiv retning.

Barselsforløbet i appen skal løbende udvikles, men allerede nu har afdelingen et kommunikationsforløb, der skaber tryghed, mere kompetente familier og giver personalet mulighed for at prioritere ressourcerne anderledes. På afdelingen er man glade for at have skabt et kommunikationsforløb, som skaber tryghed og tilgodeser familierne, og man håber at flere vil få gavn af dette.

Vil du vide mere, kontakt

*Joan Lindholdt Dürr
Chefjordemoder
Kvindesygdomme og Fødsler
Aarhus Universitetshospital*

joandurr@rm.dk

*Trine Madsen
Adelingssygeplejerske
Kvindesygdomme og Fødsler
Aarhus Universitetshospital*

trinemads@rm.dk

*Klaus Veng
Direktør
Produkt & Innovation
Emento A/S*

klaus@emento.dk



Aarhus Universitetshospital

emento