

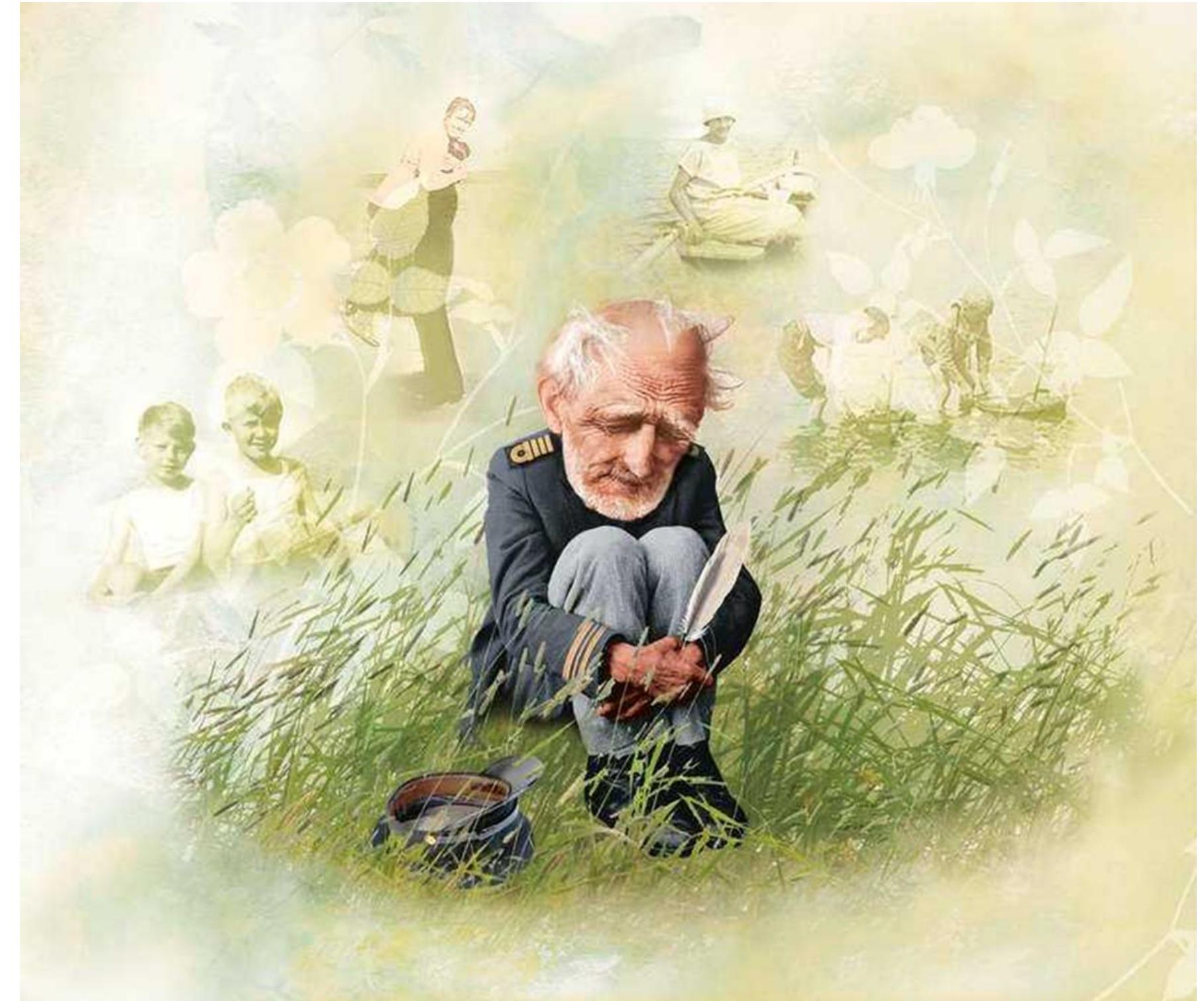
Helsetjenestekvalitet for eldre personer

Pasienters, pårørendes og helsepersonells tanker om kvaliteten på de helsetjenestene eldre personer mottar i overgangen mellom spesialisthelsetjenesten og helsetjenester i kommunen

Ingvild Lilleheie, PhD
Rådgiver Kompetansesenteret Drammen kommune



*«Så livet forandrer seg
etter hvert som man blir eldre.
Men jeg hadde ikke trodd at jeg
skulle bli så ille nå.» (Anna, 90 år)*



CROSSCARE-OLD

“A cross-sectoral approach to high quality health care transitions for older people”

Brukerperspektiver på kvalitet i overføringer av eldre pasienter mellom spesialist- og primærhelsetjenesten

Bakgrunn

- Ansvaret for helsetjenester er overført fra **spesialisthelsetjenesten til primærhelsetjenesten** (Samhandlingsreformen, 2009, Tingvoll et. al, 2016, Tønnessen et. al, 2011).
- Det er også et politisk mål at eldre skal **bo i eget hjem** så lenge som mulig (Martens et. al, 2018, Lilleheie et. al, 2020).
- Eldre pasienter representerer en sårbar gruppe (Perry et. al, 2018, Fitzgerald et. al, 2008, Gusmano et. al, 2015).



Bakgrunn

- Tjenestekvalitet i helsesektoren har vært gjenstand for diskusjon blant helsepersonell og forskere i en årrekke (Parasuraman et. al, 2018).
- Helsetjenestekvalitet
 - tjenester som er **trygge** og **effektive**
 - Tar hensyn til pasientens **ønsker** og **behov** (WHO, 2019, Busse et. al, 2019).
- Pasientenes tilbakemeldinger viktige i kvalitetsforbedringsarbeid (Stoelwinder, 2009, Health Innovation Network, 2016).

Materiale og metode

Settinger

- To geriatiske sykehusavdelinger
- Hjemmesykepleien i 5 bydeler
- Tre helsehus i Oslo
- 22 møter i læringsnettverk

Utvalg

- Kvalitative intervjuer med 48 eldre pasienter, 33 pårørende og 61 helsepersonell
- Observasjoner av 14 oppstartssamtaler i helsehus
- Observasjon av 22 møter i læringsnettverket

Publikasjoner

3 kvalitative forskningsoppsummeringer

9 artikler basert på intervjuer og observasjoner

Materiale og metode

Setting

- Geriatrisk sykehusavdeling
- Hjemmetjeneste i pasientens hjem

Utvalg

- Intervjuer med 18 pasienter (≥ 80 år), som ble skrevet ut fra sykehus til eget hjem med tjenester fra kommunehelsetjenesten, 1-2 uker og ca 30 dager etter utskrivelse
- Intervjuer med 12 pårørende til de inkluderte pasientene



Illustrasjon: Stian Hole

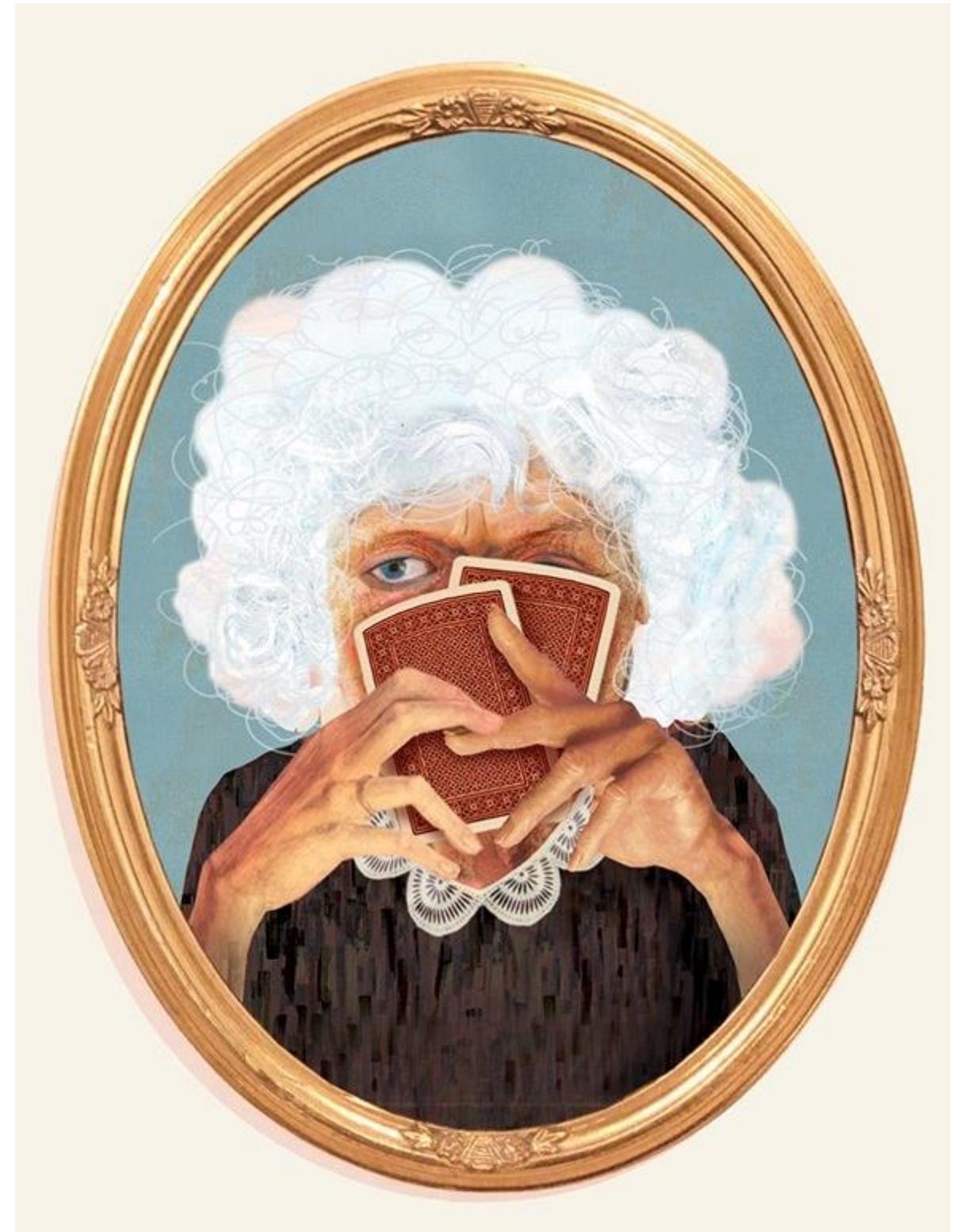
Medvirkning i utskrivningsprosessen

- Pasientenes helsetilstand
- Ledelse og sykehusrutiner
- Ønsket om å komme hjem
- Mangel på gjensidig kommunikasjon og asymmetriske forhold
- Relasjoner og pårørendes betydning



Eldre pasienters erfaringer

- Sykehusoppholdet - mennesket bak diagnosen
- Koordinering og kommunikasjon
- Livet etter utskrivelse
- Pårørende som en essensiell bidragsyter
- Rutiner og organisering av helsetjenesten



Pårørendes erfaringer

- Fort inn, fort ut
- Mangel på informasjon
- Ansvarsfraskrivelse
- En kamp for å sikre tjenester av god kvalitet



“The tension between carrying a burden and feeling like a burden”

- Bro over gapet
- Familie er familie
- Aldri nok
- Bekymring og uro



Det profesjonelle handlingsrom

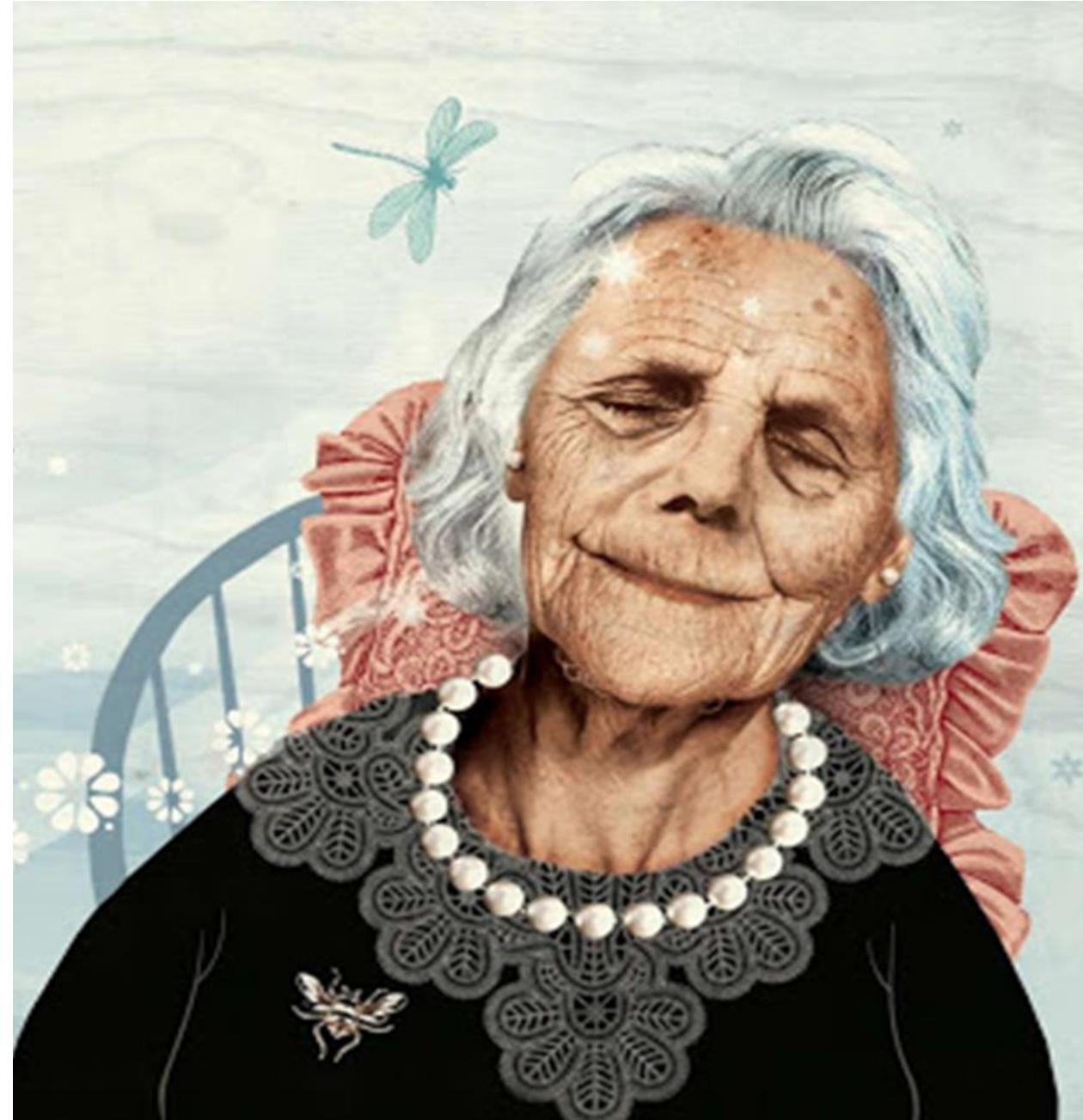
- Strenger ramme gir lite fleksibilitet
- Bestiller-utfører modellen gir en kunstig oppsplitting
- Tid og ressurser er en barriere for kvalitet
- Høy arbeidsbelastning og ugunstig organisering
- Strekker seg
- Instrumentell atferd
- Helsepersonells arbeidsbetingelser



Illustasjon: Stian Hole

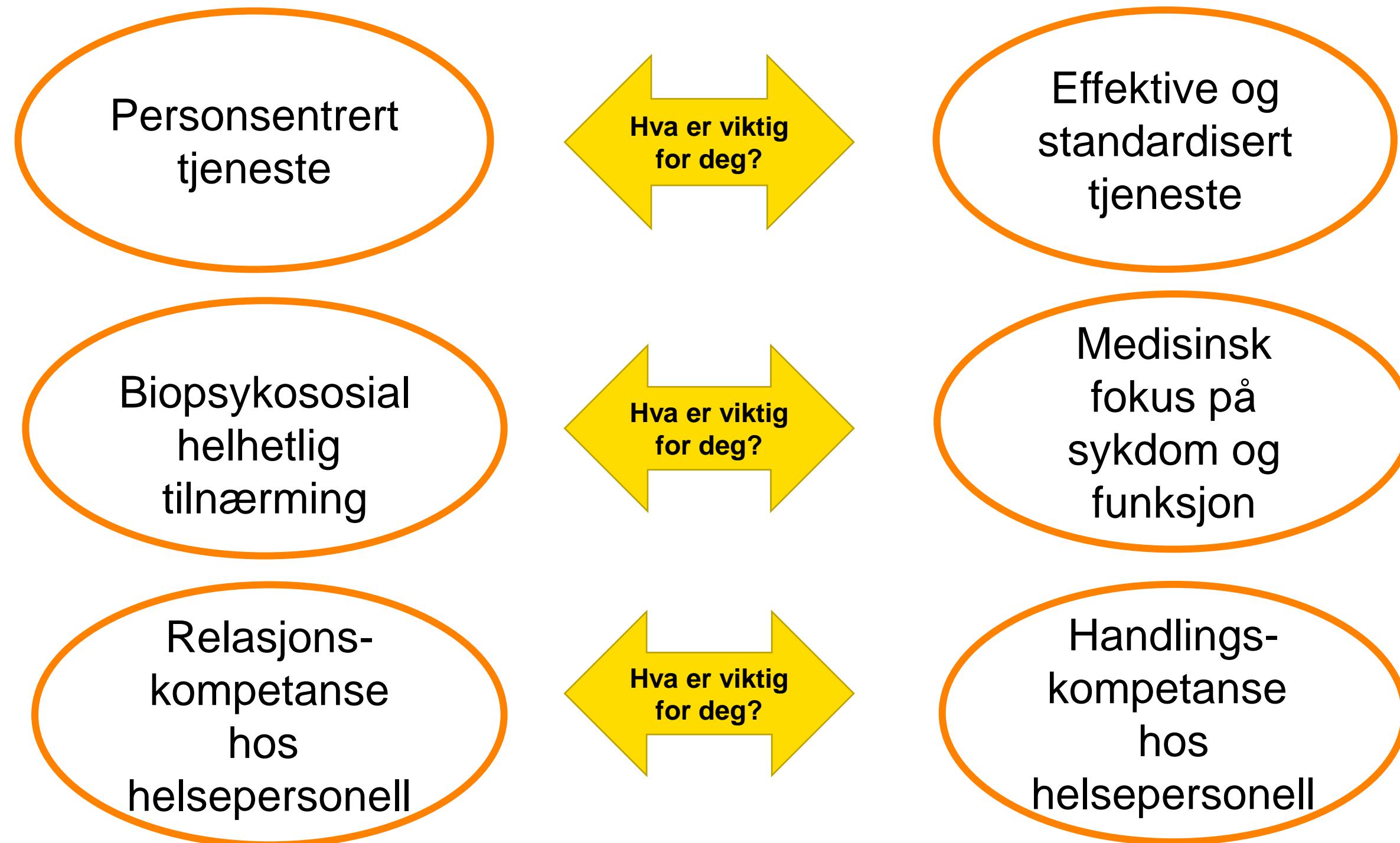
Brukervalg og medansvar

- Å lytte til pasienten gir viktig informasjon
- Mange eldre opplevde en kompleks helsetjeneste
- Eldre pasienter har svært ulike preferanser for å delta/medvirke
- Mange eldre pasienter er redd for å være til bry
- Brukermedvirkning handler også om medansvar
- Det er en fin balanse mellom medvirkning og medansvar



Illustrasjon: Stian Hole

Tre latente spenningsfelt



Pasientens mål som broen i pasientforløpet

- Felles samarbeidspunkt
- Motiverende for pasient/bruker
- Økt treffsikkerhet
- Ressursbesparende
- og kostnadsbesparende?



Illustrasjon: Stian Hole

Referanser

- Hestevik, C. H., Molin, M., Debesay, J., Bergland, A., & Bye, A. (2019). Healthcare professionals' experiences of providing individualized nutritional care for Older People in hospital and home care: a qualitative study. *BMC geriatrics*, 19(1), 1-9.
- Hestevik, C. H., Molin, M., Debesay, J., Bergland, A., & Bye, A. (2020). Older patients' and their family caregivers' perceptions of food, meals and nutritional care in the transition between hospital and home care: a qualitative study. *BMC nutrition*, 6(1), 1-13.
- Hestevik, C. H., Molin, M., Debesay, J., Bergland, A., & Bye, A. (2020). Hospital nurses and home care providers' experiences of participation in nutritional care among older persons and their family caregivers: a qualitative study. *Journal of Human Nutrition and Dietetics*, 33(2), 198-206.
- Kvæl, L. A. H., Debesay, J., Bye, A., & Bergland, A. (2019). Health-care professionals' experiences of patient participation among older patients in intermediate care—At the intersection between profession, market and bureaucracy. *Health Expectations*, 22(5), 921-930.
- Kvæl, L. A. H., Debesay, J., Bye, A., Langaas, A., & Bergland, A. (2019). Choice, Voice, and Coproduction in Intermediate Care: Exploring Geriatric Patients' and Their Relatives' perspectives on Patient Participation. *SAGE Open*, 9(3), 2158244019876318
- Kvæl, L. A. H., Debesay, J., Bye, A., & Bergland, A. (2020). The Dramaturgical Act of Positioning Within Family Meetings: Negotiation of Patients' Participation in Intermediate Care Services. *Qualitative health research*, 30(6), 811-824.
- Lilleheiie, I., Debesay, J., Bye, A., & Bergland, A. (2020). A qualitative study of old patients' experiences of the quality of the health services in hospital and 30 days after hospitalization. *BMC health services research*, 20, 1-14.
- Lilleheiie, I., Debesay, J., Bye, A., & Bergland, A. (2020). Informal caregivers' views on the quality of healthcare services provided to older patients aged 80 or more in the hospital and 30 days after discharge. *BMC geriatrics*, 20(1), 1-13.
- Lilleheiie, I., Debesay, J., Bye, A., & Bergland, A. (2021). The tension between carrying a burden and feeling like a burden: a qualitative study of informal caregivers' and care recipients' experiences after patient discharge from hospital. *International Journal of Qualitative Studies on Health and Well-being*, 16(1), 1855751.
- Olsen, C. F., Debesay, J., Bergland, A., Bye, A., & Langaas, A. G. (2020). What matters when asking "what matters to you?"—perceptions and experiences of health care providers on involving older people in transitional care. *BMC health services research*, 20, 1-13.
- Olsen, C. F., Bergland, A., Bye, A., Debesay, J., & Langaas, A. G. (2021). Crossing knowledge boundaries: health care providers' perceptions and experiences of what is important to achieve more person-centered patient pathways for older people. *BMC health services research*, 21, 1-16.
- Olsen, C. F., Bergland, A., Debesay, J., Bye, A., & Langaas, A. G. (2021). Patient flow or the patient's journey?- health care providers' understandings and experiences of implementing a care pathway for the transitional care of older people. *Qualitative Health Research*.

Referanser

- Parasuraman A, Zeithaml VA, Berry LL. A conceptual model of service quality and its implications for future research. *J Mark.* 2018;49(4):41-50.
- World Health Organization. Improving healthcare quality in Europe: characteristics, effectiveness and implementation of different strategies. WHO Regional Office for Europe; 2019.
- Busse R, Panteli D, Quentin W. An introduction to healthcare quality: defining and explaining its role in health systems. In: Improving healthcare quality in Europe. OECD. 2019. Chapter 1.
- Karaca A, Durna Z. Patient satisfaction with the quality of nursing care. *Nurs Open.* 2019;6(2):535-45.
- Abdel Maqsood AS, Oweis AI, Hasna FS. Differences between patients' expectations and satisfaction with nursing care in a private hospital in Jordan. *Int J Nurs Pract.* 2012;18(2):140-6.
- Stoelwinder JU. Final report of the National Health and Hospitals Reform Commission: will we get the health care governance reform we need? *Med J Aust.* 2009;191(7):387-8.
- Health Innovation Network. What is person-centred care and why is it important. London: Health Innovation Network; 2016.
- Helse – og omsorgsdepartementet. Samhandlingsreformen. Rettbehandling–på rett sted–til rett tid. St. meld. nr. 47. 2009.
- Tingvoll W-A, Sæterstrand T, McClusky LM. The challenges of primary health care nurse leaders in the wake of New Health Care Reform in Norway. *BMC Nurs.* 2016;15(1):1-8.
- Tønnessen S, Nortvedt P, Førde R. Rationing home-based nursing care: professional ethical implications. *Nurs Ethics.* 2011;18(3):386-96.
- Martens CT. Aging in which place? Connecting aging in place with individual responsibility, housing markets, and the welfare state. *J Hous Elderly.* 2018;32(1):1-11.
- Bordne S, Rietz C, Schulz R-J, Zank S. Behavioral and emotional quality of life of patients undergoing inpatient geriatric rehabilitation. *Rehabil Psychol.* 2020;65(3):299.
- Chung Y-E, Angus DE, Backman C. Impact of a geriatric day hospital program on older adults' functional independence and caregiver stress: a non-experimental, single group pre-/posttest study. *J Prim Care Community Health.* 2020;11:2150132720940504.
- Perry W, Lacritz L, Roebuck-Spencer T, Silver C, Denney RL, Meyers J, et al. Population health solutions for assessing cognitive impairment in geriatric patients. *Arch Clin Neuropsychol.* 2018;33(6):655-75.
- Fitzgerald Miller J, Piacentine LB, Weiss M. Coping difficulties after hospitalization. *Clin Nurs Res.* 2008;17(4):278-96.
- Gusmano M, Rodwin V, Weisz D, Cottenet J, Quantin C. Comparison of rehospitalization rates in France and the United States. *J Health Serv Res Policy.* 2015;20(1):18-25.
- World Health Organization. Interim report: placing people and communities at the centre of health services: WHO global strategy on integrated people-centred health services 2016-2026: executive summary. WHO, Geneva; 2015
- Braun, V., & Clarke, V. (2006). Using thematic analysis in psychology. *Qualitative Research in Psychology,* 3(2), 77-101. doi:<http://dx.doi.org/10.1191/1478088706qp063oa>

OSLO
OMET

TAKK FOR
OPPMERKSOMHETEN!

