

# Fremtidens pasientrolle

**P**asientrollen er i endring og det vil påvirke pasientenes behov. Guro Birkeland er generalsekretær i Norsk Pasientforening. Hun kom til NTFs landsmøte på fredag for å snakke om fremtidens pasientrolle.

## **Først litt om Norsk Pasientforening:**

De hjelper pasienter som har problemer overfor helsevesenet. De hjelper alle, men det er de med størst problemer som virkelig trenger dem. De har kunnskap om alle sider av pasientenes situasjon, både ved kontoret og gjennom et nettverk av sakkyndige.

## **Pasienters rettigheter i dag**

I dag har pasientene rett til:

- vurdering
- individuell frist
- informasjon
- medvirkning
- innsyn i egen journal
- individuell plan
- fornyet vurdering
- fritt sykehusvalg
- å klage

## **Pasienters problemer i dag**

- Feilbehandling og manglende behandling
- Mangelfull informasjon
- Kommunikasjon/informasjon
- Vansker med å få kontakt med helsepersonell
- Uverdige behandling
- Klagesystemet
- Erstatning
- Journalinnsyn, endring av journal

## **Pasienter ønsker**

- Behandling av høy kvalitet nær der de bor
- Bedre tilgang til helsevesenet

## **IKT et viktig instrument**

- Bestille time
- Innsyn i journal, prøvesvar m.m.

- Vaksinasjonskort og annen dokumentasjon
- E-konsultasjon og rådgivning
- God tilgang til en kompetent helse-tjeneste
- Være aktivt medvirkende i behandlingen
- Kontinuitet i kontakten med helsevesenet
- Svar på spørsmål de får underveis i behandlingsforløpet
- Innsyn i egen journal og prøveresultater
- Melde sin erfaring

MEN: ikke alle er aktive IKT-brukere

## **Pasientens ønsker at deres erfaring brukes**

Det er en gavepakke for læring i helse-tjenesten fordi: Det gir mulighet for pasienten å melde tilbake om sin erfaring etter konsultasjon/behandling. Mye erfaring går tapt i dag fordi det oppleves vanskelig å nå fram. Viktig informasjon for å kunne organisere helsetjenesten etter pasientenes behov

## **Fremtidens pasientrolle**

- Fremtidens pasientrolle er en klarere pasientrolle
- Medvirkning og pasientmakt økes og blir mer reell
- Understøtter helheten i helsetjenesten
- Gode helhetlige pasientforløp
- Pasienten aktiv aktør i gjennomføringen av helsehjelpen
- Pasientens tilbakemelding brukes aktivt i kvalitetsarbeidet i helsetjenesten

MEN det er helsetjenesten ansvarlig for tilbudet – ikke pasienten!

## **Økende tilgang til helseinfo**

- Elektronisk oppslagsverk med helse- og sykdomsinformasjon



*Guro Birkeland er generalsekretær i Norsk Pasientforening og leder Kontoret for pasienthjelp.*

- Mye informasjon på nett, men fortsatt vanskelig for pasienter å orientere seg i forhold til kvalitet
- Informasjon om kvalitet og pasienterfaringer

## **Behandling nær pasienten ved hjelp av tekniske hjelpemidler (telemedisin med mer)**

- Større andel av helsehjelpen skjer i primærhelsetjenesten
- Bedre samarbeid mellom primær- og spesialisthelsetjenesten
- Høyere kvalitet på diagnostikk og behandling

MEN fortsatt viktig at helsepersonell og pasienten har personlige møter – det kan ikke erstattes av IKT

## **Flere opplyste og «krevende» pasienter**

- Setter seg grundig inn i sin sykdom og behandlingsoalternativer – også internasjonalt

- Sterkere krav til kvalitet i helsetjenesten
- Sterkere krav til effektivitet i helsetjenesten
- Krav til jevnbyrdighet mellom pasient og lege, eller tannlege

#### **Utfordrer helsevesenet**

- - Trenger veiledning
- - Trenger raushet

#### **Økt andel eldre pasienter**

- Ulik IKT-kompetanse
- Ulik forventning til pasient-lege(tannlege)-forholdet
- Multiple sykdommer
- Multifarmasi

#### **Økt andel pasienter med minoritetsbakgrunn**

- Kulturelle utfordringer
- Språklige utfordringer
- Kjennskap til andre behandlingstilbud

#### **Økningen av de opplyste pasientene vil**

- Øke presset på helsetjenesten
- Kunne medføre endring av indikasjon for behandling
- Kunne medføre endring av behandlingsmetode
- Krav om mer utenlandsbehandling

MEN vil også kunne medføre større forskjeller i helsetjenesten

#### **Samhandling**

- Mellom avdelinger,
- Mellom ulike nivåer
- Mellom lege og pasient

#### **Samhandling lege – pasient**

- God kontakt og kommunikasjon mellom lege og pasient er avgjørende for god behandling
- Pasientens sykehistorie gir 80 prosent av diagnosen
- Forståelig informasjon forebygger komplikasjoner
- Pårørende er viktige informanter

**Pasienter i fremtiden vil også trenge** Tålmodighet, interesse og dialog.