

# Are you the patient's partner? Danish initiatives in empowerment



**EPF Conference**  
Bruxelles, May 20th 2015

**Camilla Noelle Rathcke,**  
President, Junior Doctors Associations (JDA), Denmark  
**Twitter @Camilla\_Rathcke**

# Agenda

Who am I to say?

– MD, PhD; Ambassador and Politician



yngre læger

Danish Society for Patient Safety

– “Hello Healthcare” initiative



Junior Doctors Association

– “We treat human beings – not just diseases”



I wonder if there is time for me.....

**theguardian**

Google™ Custom Search

# Time-poor NHS nurses forced to ration care, study finds

Study from 76 hospitals and 3,000 nurses shows nine in 10 staff are too busy to fulfil all care duties

**BBC**

# NEWS WALES

Home UK Africa Asia Europe Latin America Mid-East US & Canada Business Health  
England Northern Ireland Scotland **Wales** UK Politics Education

## More NHS staff taking time off for stress and related problems

The number of NHS staff taking time off due to stress or related health problems at four of Wales' health boards has increased, figures show.



**Nursing Times.net**

HOME NURSING PRACTICE NURSING TIMES LEARNING OPINION STUDENT NEWS

## Nurses more stressed than combat troops

15 January, 2013 | By Sarah Calkin

Giving nurses protected time to discuss and reflect on practice can more than halve levels of stress and burnout, according to a clinical psychologist who is leading pioneering research into the area.

*'Devotion to patients should not come from nurses alone'*  
Jenni Middleton, Editor





# White Coat Silence: 1 in 4 patients have unanswered questions

## Barriers:

Staff is too busy



Afraid of being a burden



Inappropriate to question the staff's information



Ref. "Patients experienced barriers in communication with staff" Unit for Evaluation and Involvement, Copenhagen Area, Region Hovedstaden, September 2014



OUR AIM IS THAT **PATIENTS AND THEIR FAMILIES INCREASE PATIENT SAFETY AND OBTAIN INFLUENCE ON THE DECISIONS MADE**

**BY ASKING QUESTIONS**  
**- USING HEALTHCARE PROFESSIONALS AS CARRIERS OF THE MESSAGE**





- an open invitation



# The ASK: This matters to me

**“Thanks for asking”**

**40%** more active dialogue

**86%** a positive outcome

**56%** recommend for other

Could you please explain it in another way?

This is new to me. Could you please repeat what you were saying?

I am worried about something. Can I ask you about it now?

**Questions you could ask:**

Do I need to go for checkups after I am discharged?

Can my wife be present during rounds?

Who do I call if I am in pain?



## En god behandling begynder med en god dialog



**“Spørg løs, ja – men sig også frem. Hvad ønsker du af din udredning, din behandling, dit møde med læger og andet sundhedspersonale. Fortæl om dine forventninger og ønsker, dine bekymringer og din angst – og fortæl om dine ressourcer og dit netværk, så vi sammen kan gøre det bedste for lige netop dig.”**

Ét er som patient at modtage viden om sygdomsforløb, udredningsproces og behandlingsmuligheder. Ét andet er at få skabt et tillidsfuldt partnerskab med lægen med udgangspunkt i, hvor man lige præcis selv "er". Det prøvede jeg selv, da mine tvillinger blev født 15 uger før tid og svævede mellem liv og død længe – at give plads til selv at være patient og pårørende, at få lov at være det på trods af ens lægefaglige baggrund. Og få skabt en gensidig respekt og god ånd omkring forløb og behandling. I dag er mine tvillinger 11 år – og har ingen eftervirkninger af deres svære start på livet.

**Camilla Noelle Rathcke**  
Formand for Yngre Læger, 1. reservelæge, PhD, Medicinsk afdeling, Hertev Hospital

[Se flere gode råd](#)



### Fem raske spørgsmål ...når du er i tvivl

1. Det her er nyt for mig. Vil du sige det igen?
2. Kan du forklare det med andre ord?
3. Hvem kan jeg ringe til hvis jeg får smerter?
4. Der er noget, der bekymrer mig, skal jeg sige det nu?
5. Skal jeg til kontrol efter jeg er udskrevet?

[Se flere spørgsmål](#)

### Fire gode råd

- Selv om vi har et godt sundhedsvæsen, så sker der desværre fejl og misforståelser. Her er fire gode råd til hvad du kan gøre for at få en sikker og korrekt behandling.
1. **Stil spørgsmål.** Når du stiller spørgsmål får du mere viden om din egen sygdom og behandling, og lægen får indblik i de ting, der bekymrer dig.
  2. **Gå med som pårørende.** Sammen kan I bedre forstå og huske de informationer I får.
  3. **Kend din medicin.** Som patient er det oftest dig, der bedst ved, hvilken





"Keep asking questions until you understand the answers"

Sygeplejerske

"Prepare and write down your questions"

# United with a shared understanding



# JDA's initiative

**”The patient is the reason  
we became doctors”**





# Enquete among members of JDA, March 2014

A total of 2.832 answers, ≈ 25%

9 out of 10 think that **patient contact suffers** on behalf of too much focus on efficacy and production

9 out of 10 want **more co-operation** with the patients

7 out of 10 don't have **enough time** with the individual patient

7 out of 10 think that a **different organisation** will improve the work with the patients so **the patient experienced quality will rise** – and are **willing to work in another way** to achieve that




# Patientforløb

## Det gode patientforløb

Patienterne er årsagen til, at vi er blevet læger - vi har et kald, vi vil gøre syge mennesker raske og lindre de uheldeligt syge. Yngre Læger ønsker at tage en debat om, hvordan vi kan gøre det endnu bedre for vores patienter. Følg med i aktiviteterne her på siden.

[Se filmen](#), hvorfor Yngre Læger sætter særligt fokus på gode patientforløb.

Se sundhedsminister Nick Hækkerups videohilsen til alle yngre læger - og hans tatovering [her](#).

Del på facebook 



### Det mener YL

Vi behandler mennesker

Den gode læge

YL's undersøgelse

Presse og netværk

### Det vil YL

8 gode råd - se kittelkortet

Se debatfilm

### Det kan YL

Gode eksempler

Kom med dit input

### Det gør YL

Kampagne 2014/15

Bestil kampagnekit

Debatmøder

Konference 11.3.2014

# Debate films

about time, communication, responsibility  
and co-operation and the patient view



<https://vimeo.com/113689869>

# Debate films

about time, communication, responsibility  
and co-operation and the patient view



<https://vimeo.com/113689869>

# Written material

"reminders"



# Jeg behandler mennesker – ikke kun sygdomme

Yngre læger er patientens partner, derfor øger vi nu fokus på de gode patientforløb. Små justeringer kan gøre store forskelle. Vær med og tal med dine kolleger og din afdeling om, hvad I kan gøre for at sætte patienten mere i fokus. Find mere inspiration på [patientforløb.dk](http://patientforløb.dk), hvor du blandt andet kan hente materiale til fx morgenmøder i afdelingen.

Dette kittelkort er baseret på råd og ideer fra Yngre Lægers medlemmer. De er alle velkendte – og du gør det allerede, men kunne du gøre det oftere?

## Tænk du over at ...

### Kommunikere forståeligt og differentieret

Forstår du patienten – forstår patienten dig? Hvad er din patients særlige behov, som du skal tage højde for? Vis nærvær, lyt og koncentrer dig om, hvad der siges og signaleres, og spørg gerne ind til, om patienten forstår, hvad du siger. Efter spørg løbende feedback.

### Afstemme forventningerne med patienten

Hvad håber patienten, der skal ske ved mødet med dig i dag? Hvad håber patienten, der sker, hvis du henviser videre? Spørg ind til, hvad patienten ved, og hvad patienten har undersøgt om sin egen sygdom. Hvis du har forventninger til patienten i forhold til udredning eller plan, så sig frem.

### Være patientens partner

Inddrag og støt din patient i at tage ansvar og træffe beslutninger om behandlingen. Husk, at din anbefaling som læge kan være en anden end patientens. De fleste patienter kan og vil gerne inddrages, hvis de støttes. Gør det sammen med patienten – ikke for patienten.

### Inddrage de pårørende

Pårørende har ofte god viden om patientens ressourcer og hjemlige forhold, der kan være givende ift. den plan, der lægges sammen med patienten. Inddragelse af pårørende bør være såvel mål som middel – ikke et redskab for driftsoptimering. Patientens selvbestemmelse skal respekteres, men et godt samarbejde med de pårørende kan optimere

et behandlingsforløb. Kontakt fx de pårørende indenfor det første døgn efter patienten er blevet indlagt, informer dem om forløbet og inddrag dem i udredningen og behandlingsplanen.

### Være patientens læge – ikke systemets

Samarbejd på tværs af specialer, diskuter og konferer og vær klar til at tage ansvar for patienten. Undgå unødvendige skift mellem afdelinger alene for organisationens skyld.

Fyldestgørende henvisninger, epikriser, overflytningsnotater osv. er en hjælp til din kollega – og dermed også en god start for patienten næste gang.

### Være dig dit ansvar bevidst

Du er ansvarlig for patientens udredning og behandling og ansvarlig for at informere patienten om processen og opfølgningen på diverse undersøgelser. Husk at sikre dig, at patienten ved, hvordan opfølgningen foregår og repeter evt. planen sammen med patienten. Giv ikke slip på ansvaret, før du ved, hvornår og hvem der tager over.

### Give dig tid

Husk at patienten har krav på, at du er velforberedt. Giv dig tid til den enkelte patient, vær til stede og lad din patient tænke sig om og stille spørgsmål, før du går videre. Hvis du har for lidt tid, så drøft problemstillingen med ledelsen, så

du får mere tid til de akutte patienter, til stuegang, forundersøgelser og ambulante forløb.

### Du er en del af organisationen

Vær med til at starte organisationsændringer, hvis du ser mulighederne for forbedring:

Synes du, at alle arbejdsgange i din afdeling eller i din praksis giver mening for patienterne? Kan der fx laves e-mailkonsultationer eller etableres behandlingsansvarlige teams i din afdeling – måske til en start i forhold til nogle sygdomme?

Skab en lægefaglig koordinerende rolle mellem afdelingerne, specielt i kroniske patientforløb og for patienter med komorbiditet, så der skabes større kontinuitet.

Hvis muligt, etabler dagforløb, der kobler flere specialer, eller fx standardiserede pakkeforløb ved enkle diagnoser og behandlinger.

Vær rollemodel for de yngre kollegaer, gå forrest med kulturændringen blandt de ældre – vis og øg det individuelle ansvar. Husk at forandringerne kommer med os selv, og du kan være med til at ændre sundhedsvæsenet.

Læs om forskning på området på [www.patientforløb.dk](http://www.patientforløb.dk)

DET GODE  
PATIENTFORLØB

# Debate films

about time, communication, responsibility  
and co-operation and the patient view



<https://vimeo.com/113>



# Written material

"reminders"





# Debate films

about time, communication, responsibility and co-operation and the patient view



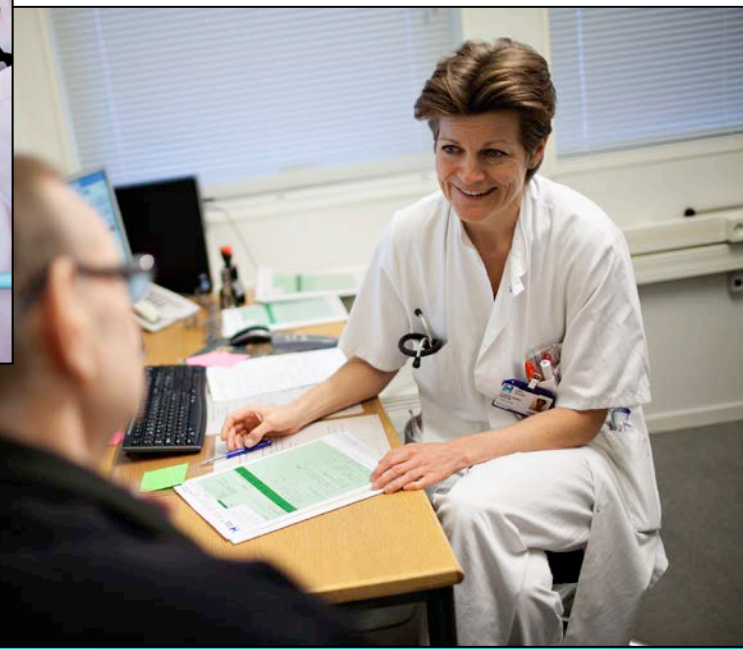
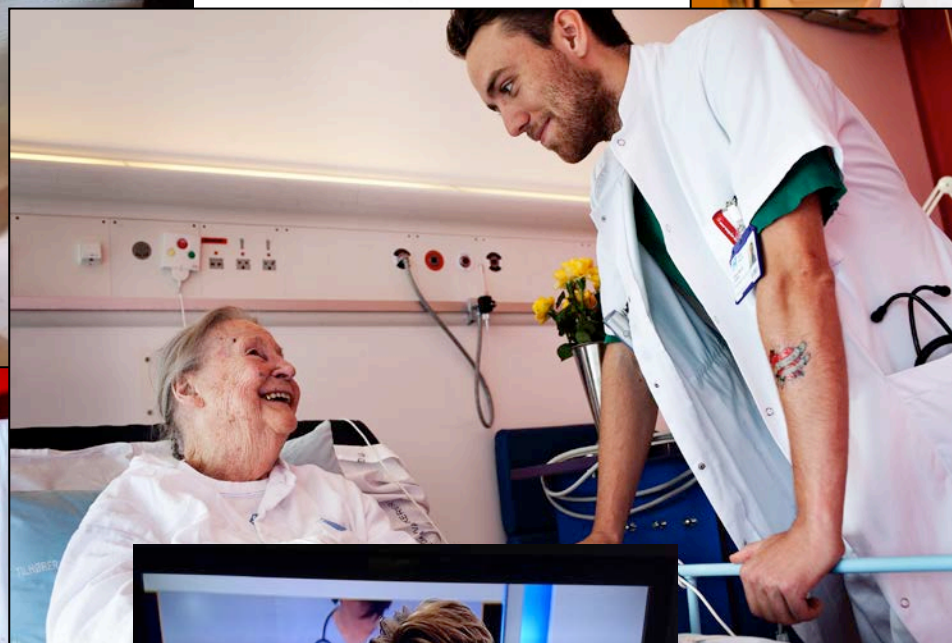
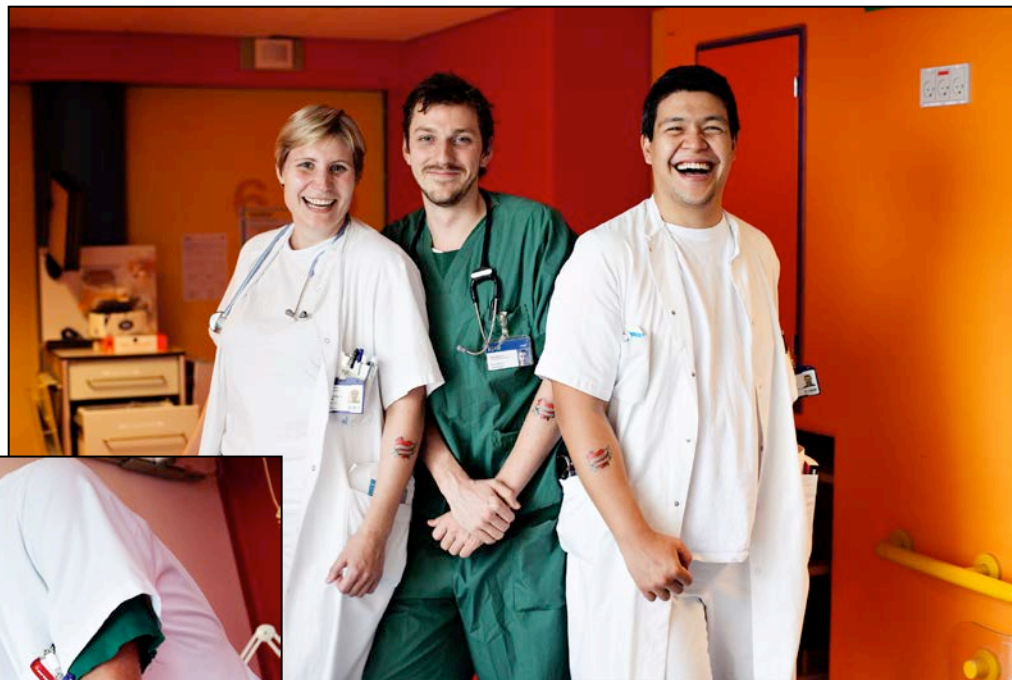
<https://vimeo.com/113>



# Written material

"reminders"





Good initiatives that hit the target  
– but we still have work to do  
**Cultural changes takes time**



**Good initiatives that hit the target  
– but we still have work to do**  
**Cultural changes takes time**



**Thank you for listening**