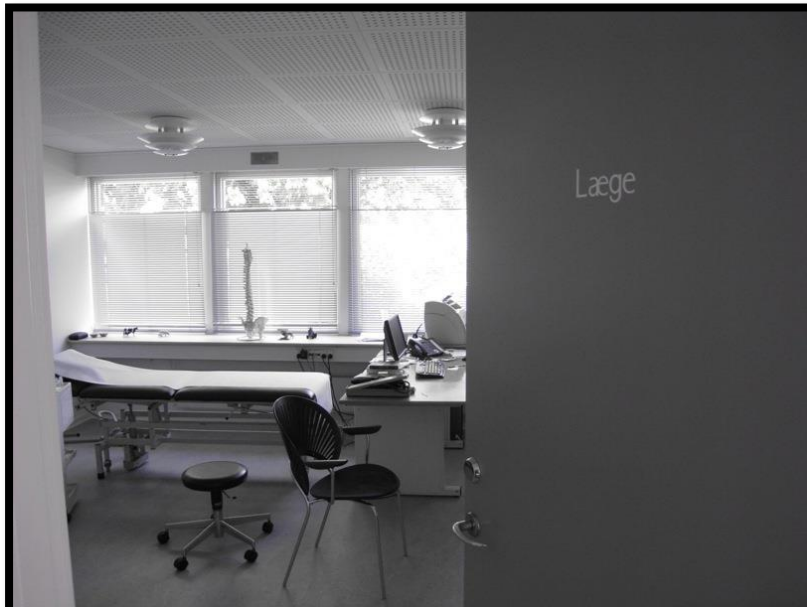
Hvad er almen praksis' særlige kvalitet i forhold til det resterende sundhedsvæsen?

Heidi Bøgelund Frederiksen, Ph.d.
Chefkonsulent i Kvalitets- og Efteruddannelsesudvalget (KEU)
Uddannelseskonsulent i PLO-E

Hvorfor ved jeg noget om det?

- Etnolog, Ph.d. i sundhedsvidenskab
- Solid viden om emnet
  - Egen og andres forskning
  - 16 års erfaring indenfor feltet



Superhelte i at skabe relationer….

I DANMARK

- Er der ca. 3600 praktiserende læger
- De gør alle et meget vigtigt stykke relationsarbejde hver dag
- Den danske måde at **organisere** almen praksis giver **høj patienttilfredshed** og **god økonomi** i sundhedsvæsenet
- = EN SÆRLIG KVALITET

11 kontakter på en formiddag

1. Blodtrykskontrol (årskontrol). Kvinde, 64 år.
2. Undersøges for KOL. Mand, 86 år.
3. Betændelse i hårsæk ved øjet. Kvinde, 22 år.
4. Ondt i ryggen. Kvinde, 51 år.
5. Helbredstjek (Udviklingshæmmet). Kvinde, 52 år.
6. Hoste. Mand, 36 år.
7. Diabeteskontrol og urinsyregigt. Mand, 58 år.
8. Hoste. Mand, 46 år.
9. Blodforgiftning? Mand, 45 år.
10. Undersøges for KOL. Mand, 81 år.
11. Hoste. Mand, 82 år.

Blodtrykskontrol på 10 min.

- Lægen tager blodtrykket og kigger på blodprøveresultatet, og siger: *"Det ser fint ud det hele. Alle dine tal er pæne. Der er ingenting at komme efter".*
- Patient: *"Ok. Jeg har altså sådan en kløe i huden. Det er meget generende. Kan det være de der piller. Det snakkede vi om sidst……skal jeg holde pause med dem?"*
- Lægen: *"Det kan jo godt være. Det kan du jo godt prøve. Hold pause med kolesterolpillen. Hvis det forsvinder så ring, og hvis ikke så start igen"*
- Patient: *"Jeg har sådan noget småhosteri. Kan ikke huske hvor længe jeg har haft det, men det generer, især også om natten……jeg hoster og hoster og det har varet længe nu…..Kan det være cancer……"*
- Lægen beroliger med sit blik og lytter på patienten: *"De lyder absolut fine dine lunger. Du ryger ikke og du skal ikke være bekymret".*
- *Patient: "Nej det skal jeg ikke? Jeg har sådan en plet på brystet. Hvad kan det skyldes? Jeg talte med sygeplejersken om at skulle bruge bodycreme og ikke bodylotion".*

Blodtrykskontrol - fortsat

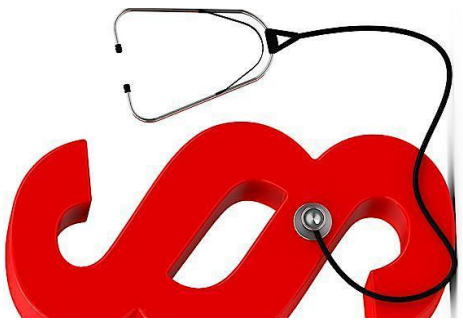
- Lægen: *"Ja må jeg se. Det skal du ikke være bekymret for. Det behøver jeg ikke engang at bruge lys for at se. Det er tør hud. Du skal have noget fed creme med noget binyrebarkhormon i, og så skal du smøre det en gang om dagen til….."*
- Patient: *"Det tror du? Ok ja….Vil du se på mine recepter? Er de alle ok eller er der noget der snart skal fornyes?"*
- Lægen*:" Ja det kan jeg godt. Det ser fint ud…."*
- Patient*: "Jeg undrer mig altså lidt over jeg ikke har fået den test til afføringsprøve. Vil gerne have den".*
- Lægen: *"Nåh, men den har jeg heller ikke fået endnu. Bare rolig. Det er bare fordi det ikke har været din måned endnu. Du er ikke blevet glemt".*
- Patient: *"Er vi så færdige for i dag? Jeg var lidt nervøs for den plet der".*
- Lægen: *"Det skal du ikke være. Det er bare tør hud"*
- *Patient: "Det er jeg glad for. Det var dejligt….."*

Den danske organisering

- Lægens nøglefunktion
  - At selektere i informationer, symptomer, diagnosticere og evt. viderehenvise (6 bekymringspunkter)
  - Lægen ser personen, ikke kun patienten
  - Beroliger personen
  - Kendskab til patienten
- Kontinuerlig læge-patient relation

Hvad betyder relationen for patienter?

- Kulturel udvikling fra paternalisme til autonomi i relationen
- Den autoritetstro patient er blevet til en selvbestemmende patient

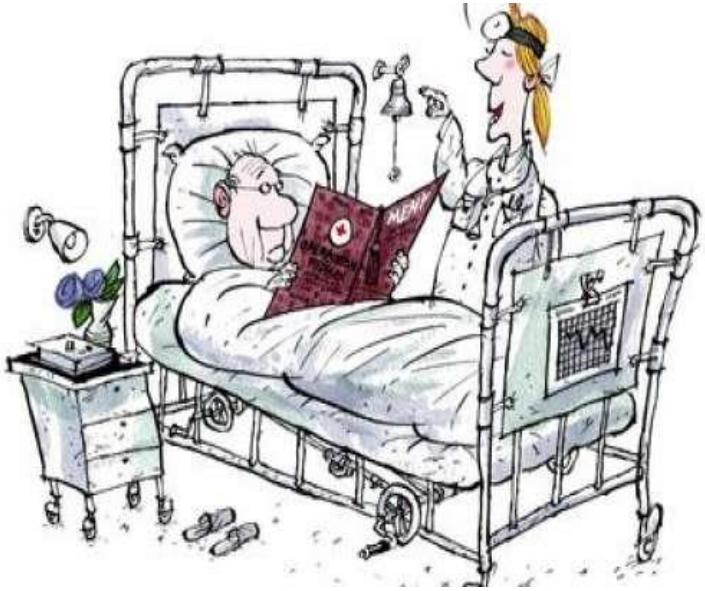


Sundhedsloven 2008: "Loven fastsætter kravene til sundhedsvæsenet med henblik på at sikre respekt for det enkelte menneske, dets integritet og selvbestemmelse."

Fra patient til kunde?

- Kundemetaforen passer bedst på unge, veluddannede og relativt raske bymennesker, mens den passer dårligst på gamle, lavtuddannede og alvorligt syge landsbymennesker
- Kundemetaforen reducerer læge-/patient-relationen til en relation, der reguleres mere af markedsvilkår end af etiske og faglige vilkår

Fra autoritetstro til autoritetsløs – NEJ!



GRUNDVILKÅR:

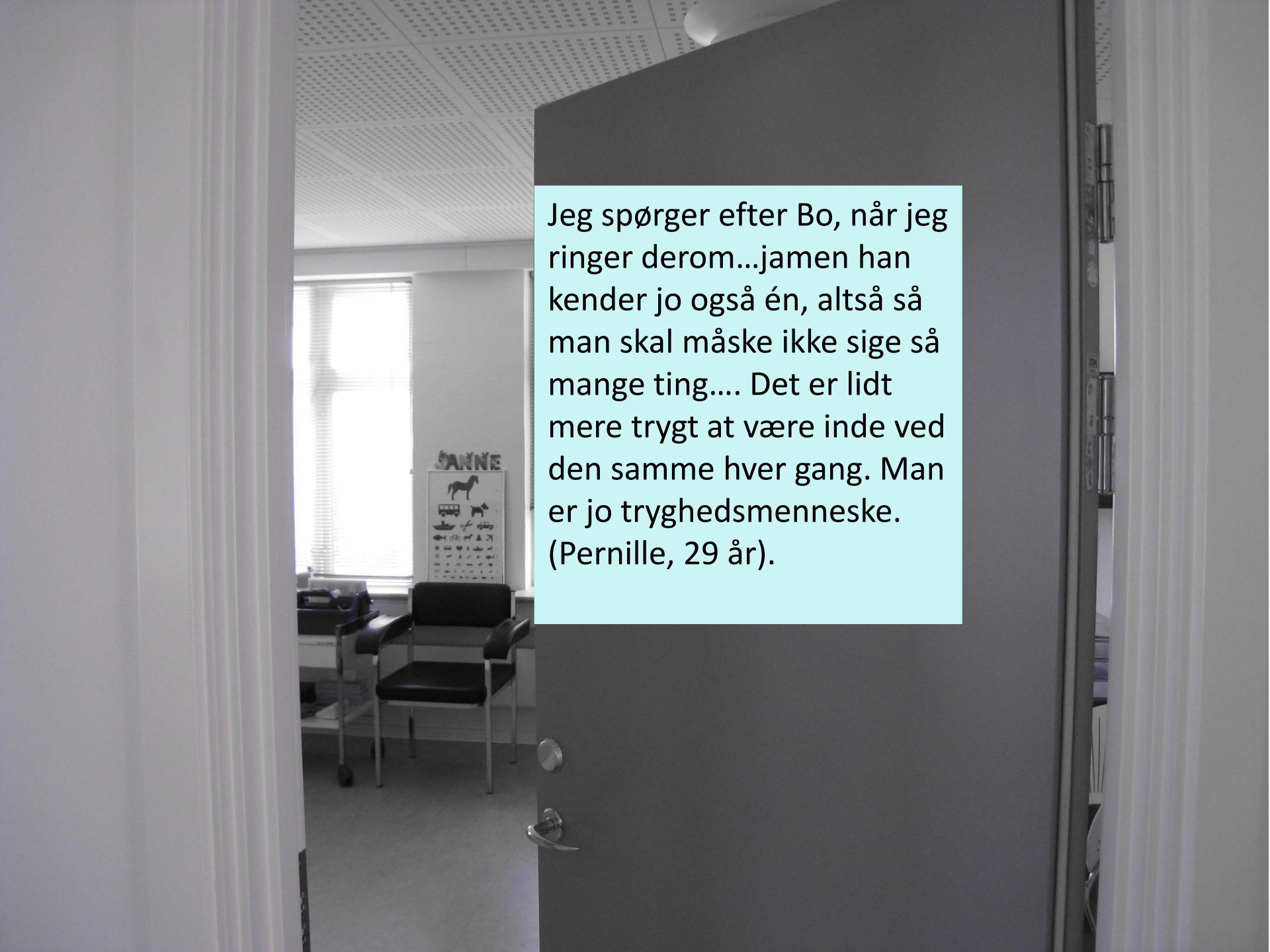
- Asymmetrisk relation
- Patienter søger hjælp, varme og omsorg
- Lægen er professionel og ekspert
- Patienter er sårbare

Ref. Salmon P. Young B "Dependence and caring in clinical communication: The relevance of attachment and other theories" Patient Education and Counseling 2009. 74:331-338

Relationen er stadig vigtig

- Patienter ønsker en god og tillidsfuld relation til deres praktiserende læge
- Nemmere når man kender hinanden
- Især når det drejer sig om personlige ting, frygt for sygdom eller alvorlig sygdom ønsker de fleste at komme ind til en kendt læge

Frederiksen, HB; Patientperspektivet på læge-patient relationen i almen praksis med særligt fokus på læge-patient relationen. "2009.



Jeg spørger efter Bo, når jeg ringer derom…jamen han kender jo også én, altså så man skal måske ikke sige så mange ting…. Det er lidt mere trygt at være inde ved den samme hver gang. Man er jo tryghedsmenneske. (Pernille, 29 år).

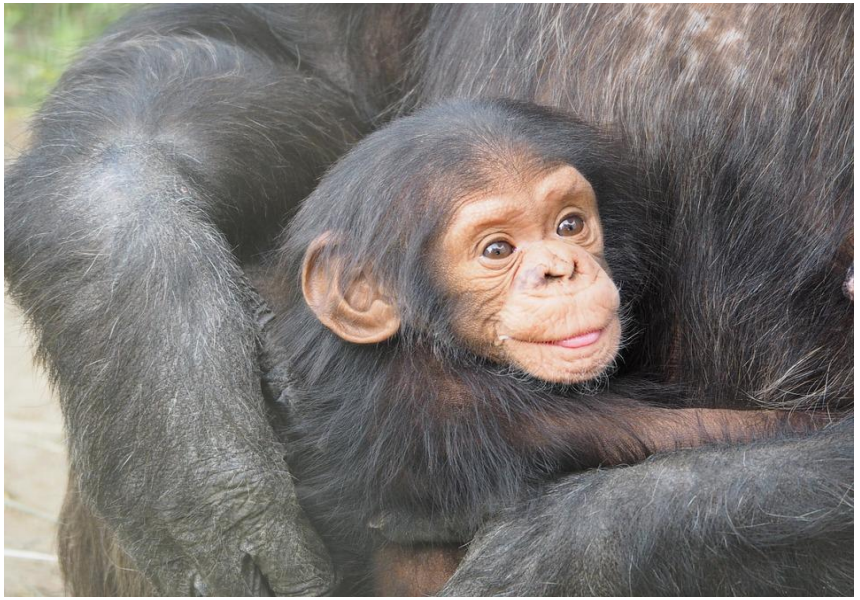
Hvorfor er det sådan?

- Når man er bange for at være syg/er syg søger man omsorg hos en der er klogere eller stærkere end en selv
- Det har vi gjort til alle tider og i alle kulturer

Udviklingspsykologisk teori

Biologisk behov for at knytte sig en omsorgsgiver

Gælder alle pattedyr



John Bowlby (1907-1990)
Mary Ainsworth (1913-1999)

Når der er fare på færde…

- Aktiveres når vi er bange, syge eller sårbare
- Tilknytningsadfærd videreføres i voksenlivet
- Lige så vigtigt for voksne, men viser sig naturligvis på andre måder end hos børn

Behov for omsorg

- Når patienten sidder overfor lægen vil tilknytningsmønsteret ofte blive aktiveret
- Patienten har brug for at blive passet på

Billede af andre

+

(Følelsesmæssigt afhængig af andre; fx har pt. hyppige konsultationer for at få følelsesmæssig støtte. Pt. har brug for at blive beroliget gentagne gange)

Ambivalent

Tryg

(Tryg og tilpas ved at stole på andre; fx indvier pt. uden forbehold lægen i symptomer og bekymringer. Pt. accepterer lægens beroligelse og behandling)

\- + **Selvbillede**

(Frygter at blive afvist; fx vil pt. være tilbageholdende med at vise personlige følelser hvis lægen misbilliger)

Des-organiseret

Undgående

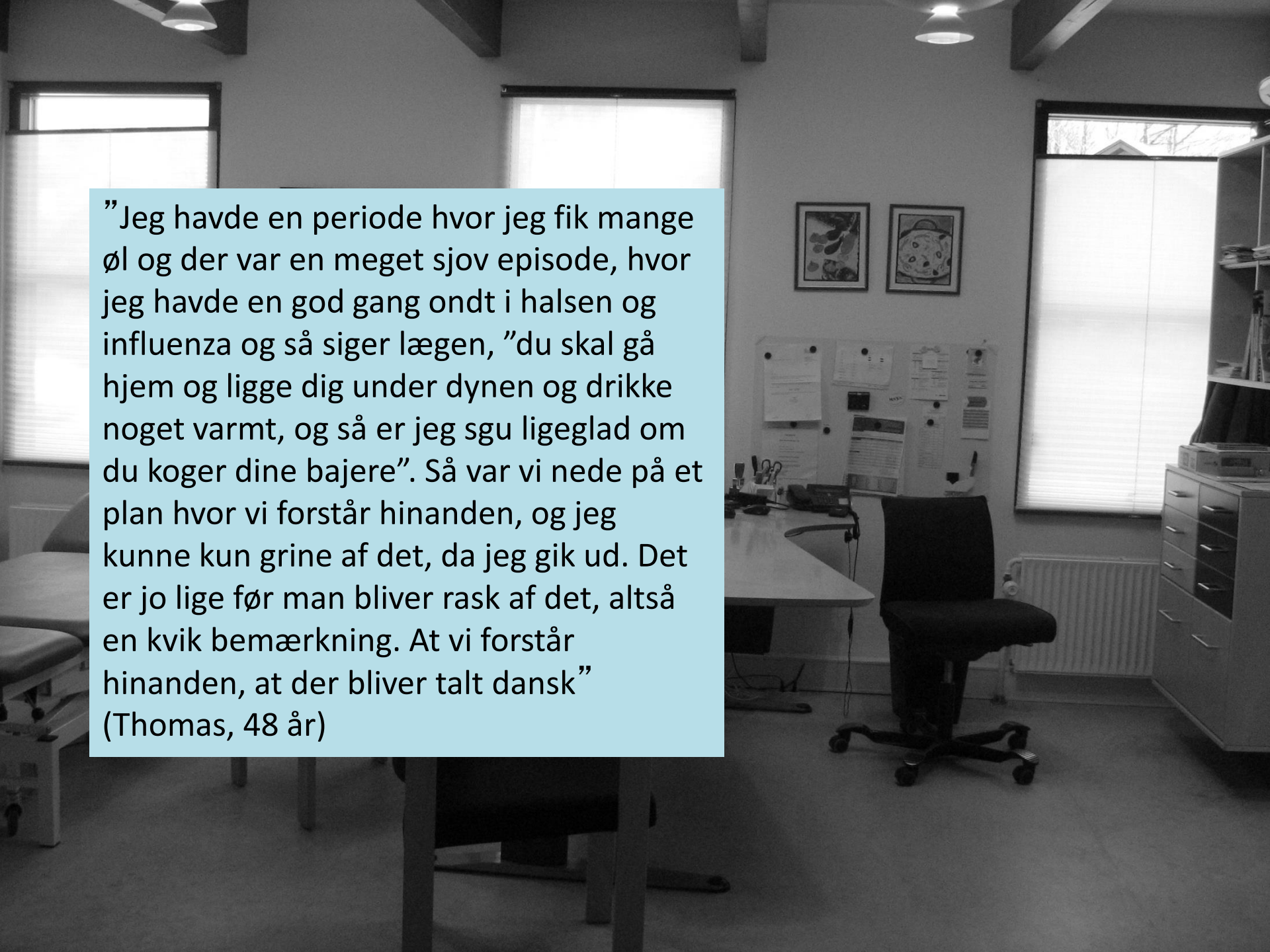
(Har svært ved at stole på andre; fx. udebliver pt. eller kommer for sent. Pt. afviser ofte hjælp)

-

Oversat fra: Salmon P. et al. Dependence and caring in clincal communication: The relevance of attachment and other theories. Patient Educ Couns 2009;74:331-338

Hvad betyder relationen for lægen?

- Kendskabet giver gode betingelser for tryghed
- Tilpasse adfærd ud fra hvem patienten er



”Jeg havde en periode hvor jeg fik mange øl og der var en meget sjov episode, hvor jeg havde en god gang ondt i halsen og influenza og så siger lægen, ”du skal gå hjem og ligge dig under dynen og drikke noget varmt, og så er jeg sgu ligeglad om du koger dine bajere”. Så var vi nede på et plan hvor vi forstår hinanden, og jeg kunne kun grine af det, da jeg gik ud. Det er jo lige før man bliver rask af det, altså en kvik bemærkning. At vi forstår hinanden, at der bliver talt dansk”
(Thomas, 48 år)

Hvad betyder relationen for sundhedsvæsenet?

- Der er klar evidens for at en god og gerne langvarig relation med en praktiserende læge er associeret med bedre patientbehandling og lavere omkostninger

Starfield, B: "Global Health, equity and primary care". J Am Board Fam 2007;20(6)

Starfield, B: "An evidence base for primary care. Managed Care". 2008;17(6)

God økonomi

- LEON princip (laveste effektive omkostningsniveau)
  - Den gode læge-patient relation har en afgørende betydning for lægens mulighed for at optimere ressourceudnyttelsen
- Gatekeeper
  - Den loyale og tillidsfulde patient stoler på sin praktiserende læges vurdering, og ønsker sjældent at ”doktorshoppe” for at få en second opinion
- Effektivt system
  - Kendskabet til patienten gør ofte konsultationen mere effektiv, da lægen hurtigere kan vurdere om patienten er syg eller rask (6 bekymringer på 10 min.)

Relationen i almen praksis

Relationen er den særlige kvalitet

- Vi skal værne om den kontinuerlige læge-patient relation
- Patienterne er glade for det
- Det sparer samfundet for mange penge