

HelsIT 2015, 20.okt. Trondheim

Effektivt kommunikasjonsverktøy, men hva med innholdet? Helsepersonells erfaringer med bruk av PLO-meldinger

Line Melby, SINTEF

Berit Brattheim, HiST, NTNU

Ragnhild Hellesø, UiO

Pieter Toussaint, NTNU

Bakgrunn

- I samhandlingsreformen heter det at "*elektronisk kommunikasjon skal være den normale måten å kommunisere på*"
- Bruk av IKT skal realisere mål om helhet og god samhandling i helse- og omsorgssektoren
- IKT skal brukes som kommunikasjonsverktøy både (1) mellom ulike tjenesteytere og (2) mellom tjenesteytere og pasienter
- Elektronisk meldingsutveksling - PLO-meldinger - er eksempel på IKT som brukes mellom tjenesteytere
- 99 % av kommunene kommuniserer med sykehus gjennom PLO-meldinger



St.meld. nr. 47

(2016-2018)

Samhandlingsreformen
Bart behandling – på rett sted – til rett tid



Om studien – *Samhandling med IKT*

- Samhandling med IKT (SIKT) – en del av den forskningsbaserte evalueringen av samhandlingsreformen
- Forsknings samarbeid mellom NTNU, Universitetet i Oslo, NTNU Samfunnsforskning/Studio Apertura og SINTEF
- Målet med studien er å undersøke hvordan IKT-bruk understøtter samhandlingsreformens mål om helhet og sammenheng i tjenester
- 2 arbeidspakker: helsepersonellperspektiv og pasientperspektiv
- 3 dimensjoner:
 - Effektivitet
 - Kvalitet
 - Pasientsikkerhet

Metode – datagrunnlag

- Elektronisk meldingsutveksling/PLO-meldinger som case for å belyse helsepersonells erfaringer
- Semistrukturerte intervjuer
 - 1 sykehus
 - 3 kommuner som samhandler med sykehuset
- Informanter
 - Sykehus: N= 17 (16 sykepleiere, 1 sosionom)
 - Kommuner: N= 24 (12 utøvende i hsy, 10 ansatte ved bestillerkontor/virksomhetsleder, koordinatorrolle, 2 IT-ansvarlige)

PLO-meldinger

Avsender: Sykehus	Innhold	Avsender: Kommune
Melding om innlagt pasient	Sendes til kommunen der en vet at pasienten mottar komm. tjenester, eller forventes å ha behov for slike	
	Inneholder kontaktinformasjon, diagnoser, medisinliste, funksjonsnivå m.m.	Innleggelsesrapport
Helseopplysning 24-timers varsel ("Tidlig-melding")	Inneholder pasientstatus, forventet forløp og forventet utskrivningsdato. Sendes én gang	
Helseopplysninger, oppdatering	Ved oppdatering av pasientens status, forløp osv. Siste melding skal inneholde komplett informasjon om pas.	
Forespørsel ("dialogmelding")	Benyttes ved mer løpende, interaktiv kommunikasjon som forespørsel og svar på forespørsel.	Forespørsel ("dialogmelding")
Melding om utskrivningsklar pasient	Brukes for å varsle kommunen om at pasienten er utskrivningsklar	
Avmelding av utskrivningsklar pasient	Sendes hvis situasjonen endrer seg og pasienten ikke lenger er utskrivningsklar	
	Skal inneholde en bekreftelse på at kommunen kan ta i mot pasienten, event når pasienten kan mottas	Tilbakemelding på mottak av utskrivningsklar pasient
Utskrivningsrapport	Tilsvare sykepleierapport. Sendes ved utskrivning for å sammenfatte sykehusoppholdet, foreløpig kun fra et sykepleiefaglig perspektiv	
Melding om utskrevet pasient	Brukes ved utreise og hvis pasienten dør	

PLO-meldinger er et effektivt kommunikasjonsverktøy

Overordnet positivt inntrykk!

- Enkelt å skrive i, sammenliknet med tidligere rutiner der en faxet for å informere om innlagte pasienter
- Automatisk dokumentasjon. Slipper dobbeltarbeid, og informasjonen forsvinner ikke
- "Alt" er skriftlig, mye ryddigere
- Mindre ringing, mindre venting i telefonkø



Men hva med kvaliteten på informasjonen i PLO-meldingene?

Informasjon & informasjonskvalitet

Kjennetegn	Definisjon
Tilgang	Tilgang i riktig format, på riktig tidspunkt
Nøyaktig	Feilfri
Komplett	All nødvendig informasjon er inkludert
Effektivt å produsere	Må ikke kreve for mye å produsere
Fleksibel	Kan brukes til flere formål
Relevant	Må oppleves som nyttig for brukeren
Pålitelig	Må kunne stole på informasjonen
Sikker	Kun autoriserte brukere har tilgang
Enkel	Må ikke være for kompleks og detaljert
I tide	Informasjonen er tilgjengelig når man trenger den
Verifiserbar	Må kunne sjekke om informasjonen er korrekt

Innleggelsesrapport

Du kan jo hefte ved journalen som er skrevet i Gericca. Hvis det står en begrunnelse for hvorfor vedkommende er innlagt, så bruker du bare den i stedet for å lage din egen. Du kan skrive egen, hvis du vil, det er et valg du gjør (...) der ser sykehuset hvor stort hjelpebehovet er ut i fra ADL'en. Hvis den er oppdatert. Det er en en liten utfordring oppi alt det nye. Det var et stort fokus når vi begynte, men nå ligger det litt lenger bak. Den ADL'en er ikke det det er fokus på, men den er ganske viktig.

(SH 12/2 sykepleier kommune)

	Kjennetegn
	Tilgang
	Nøyaktig
	Komplett
+	Effektivt å produsere
	Fleksibel
	Relevant
	Pålitelig
	Sikker
	Enkel
	I tide
	Verifiserbar

Helseopplysninger

Kommunen setter pris på å få litt mer konkrete opplysninger: hva er bakgrunnen? Hva er våre vurderinger? Hva tenker vi? Hva er planene videre? Det er jo kjempeviktig at det kommer med på disse helseopplysningene. (...) Så jeg tenker at vi - og kommunen - kan være litt flinkere til å være konkrete, være litt mer beskrivende i meldingene. Når vi sender en bestilling til kommunen, må det komme fram litt mer relevante opplysninger. (...) Jeg ser jo noen helseopplysninger herfra som er fryktelige. Det står bare planlagt utskrivningsdato, og det sier jo ikke kommunen så veldig mye.

(AP 04/sykepleier sykehus)

Kjennetegn

Tilgang

Nøyaktig

Komplett

Effektivt å produsere

Fleksibel

Relevant

Pålitelig

Sikker

Enkel

I tide

Verifiserbar

Utskrivningsrapport

Spl A: Jeg har vært borti noen utskrivningsrapporter som ikke har vært så bra. Noen hvor det omtrent ikke står noe som helst. Noen kan være blanke, mens i andre står det lite om hvordan vi skal følge de [pasientene] opp videre ut i fra hva som er gjort på sykehuset

Spl C: det står egentlig ikke hva de har konkludert med. Det står bare hva de har gjort: "han har fått væske og gjort de undersøkelsene". Det står ikke noe konklusjon om hva de har kommet fram til. Det står ikke hva konklusjonen for hele oppholdet var. Ofte.

(NH 21/2 sykepleier kommune)

Kjennetegn

Tilgang

Nøyaktig

Komplett

Effektivt å produsere

Fleksibel

Relevant

Pålitelig

Sikker

Enkel

I tide

Verifiserbar

Oppsummering og diskusjon

- Sammenliknet med kommunikasjon tidligere, er PLO et mye mer effektivt og enklere kommunikasjonsmiddel
- Informasjonskvaliteten er likevel tidvis ganske lav

Et potensial for å høyne informasjonskvaliteten

- Hvilke elementer kan særlig forbedres?
- Og hvordan?



"EACH OF YOU HAS BEEN GIVEN A SIMPLE, YET POWERFUL TOOL..."

Pålitelighet

- Informasjonen i "bakkant", f.eks. ADL/andre journalnotater må være oppdatert

Relevans

- Kommunikasjon rundt hva slags informasjon partene trenger
- Må gi retning for videre oppfølging av pasienten

Kompletthet

- Kunnskap om hva slags informasjon samarbeidspartnere trenger
- Fylle ut alle felt, inkluderer all nødvendig informasjon

Nøyaktighet

- Feilfri. Informasjon som hentes inn i PLO må være oppdatert

Takk for oppmerksomheten!

Kontakt: line.melby@sintef.no

Videre lesning:

Melby L, Brattheim BJ, Hellesø R. Patients in transition—improving hospital–home care collaboration through electronic messaging: providers’ perspectives. *Journal of Clinical Nursing*. 2015. DOI: 10.1111/jocn.12991