KBT

Kompetansesenter for
Brukererfaring og Tjenesteutvikling

Pakkeforløpsevaluering

Dagfinn

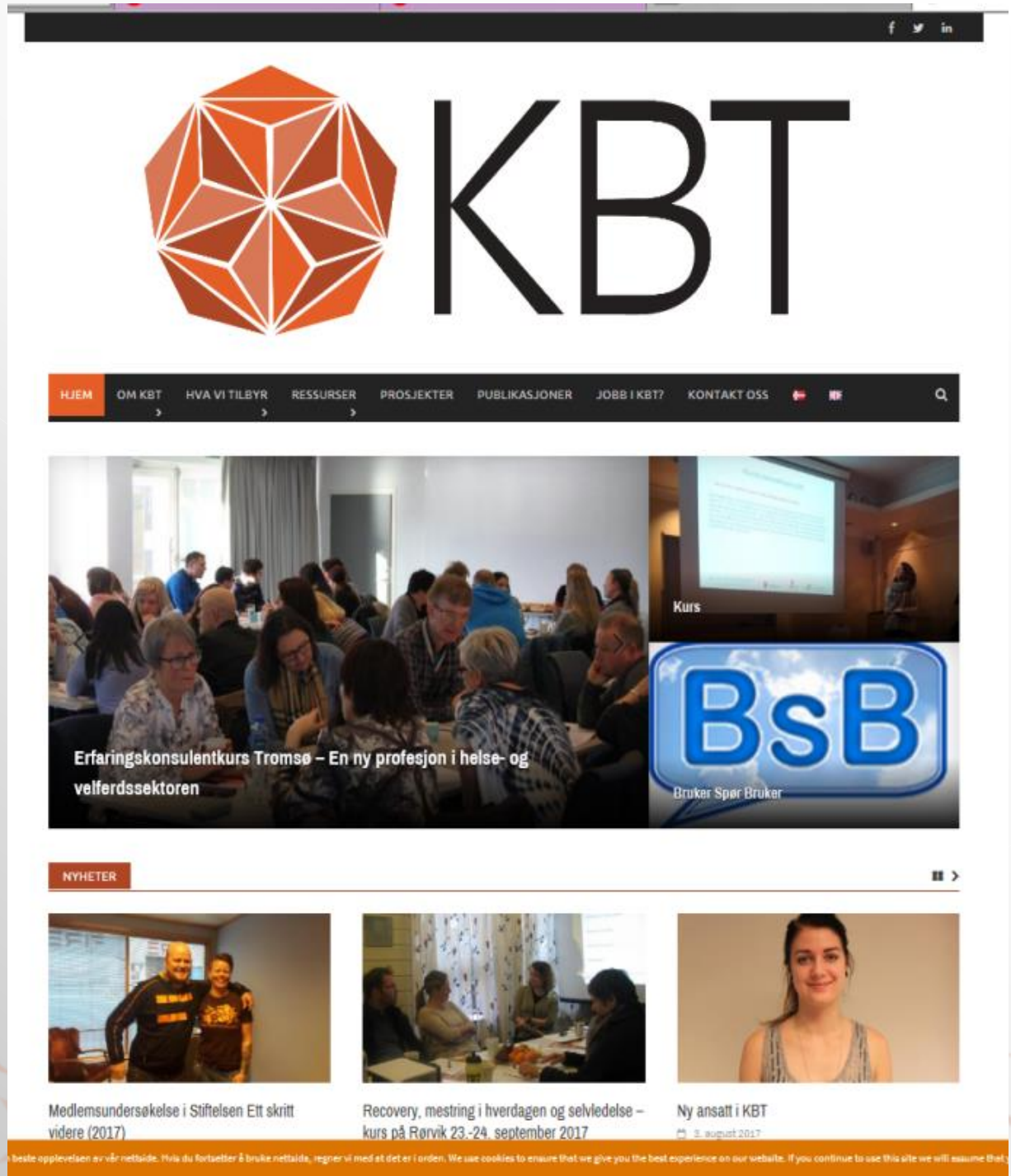
Kompetansesenter for Brukererfaring og Tjenesteutvikling

Vi vil løfte brukerstemmen

Erfaring og fag

i likeverdig dialog

for bedre tjenester



KBT

Evaluering av pakkeforløp psykisk helse og rus (2019-2021)

Prosjektgruppe:

- SINTEF, avdeling Helse (prosjektleder)
- Kompetansesenter for brukererfaring og tjenesteutvikling, KBT Midt-Norge
- Institutt for samfunnsmedisin og sykepleie, NTNU
- Klinikk for rus- og avhengighetsmedisin, St.Olavs

- Oppdragsgiver: Helsedirektoratet
- Varighet: 2019-2021 (3 år)
- Ramme: 4,5 mill kroner

Mål med evalueringen

- Få kunnskap om hvordan pakkeforløpene for psykisk helse og rus erfares av pasienter og tjenesteytere, og å innhente kunnskap om hvorvidt pakkeforløpene oppfyller myndighetenes intensjoner:
    1. Økt brukermedvirkning og brukertilfredshet
    2. Sammenhengende og koordinerte pasientforløp
    3. Unngå faglig ubegrunnet ventetid for utredning, behandling og oppfølging
    4. Mer likeverdige tilbud til pasienter og pårørende uavhengig av hvor i landet de bor
    5. Bedre ivaretakelse av somatisk helse og gode levevaner

- Evalueringen skal bidra til å kunne justere pakkeforløpene underveis
    - Hovedfokuset skal være på de tre generelle pakkeforløpene, og i det siste året av evalueringen også på overgang mellom ulike pakkeforløp.

Mål 1 Brukermedvirkning og brukertilfredshet	Mål 2 Sammenhengende og koordinerte pasientforløp	Mål 5 Bedre ivaretakelse av somatisk helse og gode levevaner

Metoder i evalueringen:

- Digital survey blant behandlere og forløpskoordinatorer (2019 og 2021)
- Gruppeintervjuer blant tjenesteytere: ledere i psykisk helsevern og kommunalt psykisk helse- og rusarbeid, forløpskoordinatorer, behandlere (2019,2020,2021)
- Individuelle intervjuer med forløpskoordinatorer (2019,2020,2021)
- Bruker Spør Bruker (2020 og 2021) v/KBT Midt-Norge
- Intervjuer med pårørende (2020 og 2021)
- Data fra andre kilder bl.a.:
  - Pasopp om brukertilfredshet og medvirkning
  - IS 24/8 kommunalt psykisk helse- og rusarbeid

Mål 3 Unngå faglig ubegrunnet ventetid for utredning, behandling og oppfølging	Mål 4 Mer likeverdige tilbud til pasienter og pårørende uavhengig av hvor i landet de bor

Evalueringen skal sammenfatte data fra ulike datakilder:

- PASOPP – data fra Folkehelseinstituttet
- Norsk Pasientregister – med nye pakkeforløpskoder
- Kvalitetsindikatorer for pakkeforløp
- IS-24/8 – Kartlegging i kommunalt psykisk helse- og rusarbeid
- Kommunalt pasient- og brukerregister (KPR)

Rapport	Innhold	Målsetninger som belyses	Metodikk og informanter	Tidspunkt	Omfang
Rapport 1 Desember 2019	Evalueringsrapporten formidler resultatene fra undersøkelse om erfaringene med de tre generelle pakkeforløpene som tjenesteytere har etter å ha mottatt pasienter / brukere i ca. 6 måneder.	1.Økt brukermedvirkning og brukertilfredshet 2. Sammenhengende og koordinerte pasientforløp 5.Bedre ivaretakelse av somatisk helse og gode levevaner	***Gruppeintervju I:*** tjenesteytere i psykisk helse- og rus – spesialisttjenestene (ledere, behandlere, forløpskoordinatorer) ***Individuelle intervjuer*** med forløpskoordinatorer ***Gruppeintervju II:*** tjenesteytere i psykisk helse- og rus, kommunene (ledere, fagpersonell, koordinatorer) ***Intervjuer med fastleger*** (grupper og individuelle) ***Digital spørreskjemaundersøkelse*** til behandlingsansvarlige og forløpskoordinatorer	2019 Sept.-november november	Ca 15 enheter(PHV, BUP og TSB fordelt på regionene) 6-10 kommuner * Alle enheter i spesialisthelse-tjenesten (nasjonal)
Rapport 2 Desember 2020	Evalueringsrapporten formidler resultatene fra undersøkelse om erfaringer med de tre generelle pakke-forløpene som tjenesteytere, pasienter/ brukere og pårørende har etter å ha mottatt pasienter/ brukere i ca. 1,5 år.	1.Økt brukermedvirkning og brukertilfredshet 2. Sammenhengende og koordinerte pasientforløp 5.Bedre ivaretakelse av somatisk helse og gode levevaner	***Nye intervjuer*** med tjenesteytere (samme som i 2019) ***Kvalitative intervjuer*** med pårørende ***Bruker Spør Bruker*** – hovedsakelig fokusgrupper	2020 Sept-oktober	Ca 15 enheter + kommuner 10-15 intervju 20 fokusgrupper
		3.Unngå faglig ubegrunnet ventetid for utredning, behandling og oppfølging 4.Mer likeverdige tilbud til pasienter og pårørende uavhengig av hvor i landet de bor	***Data fra øvrige datakilder*** (som Helsedirektoratet samler)	Vår 2020	
Rapport 3 Desember 2021	Samme tema som i delrapport 2 over, etter å ha mottatt pasienter/ brukere i ca. 2,5 år, samt at rapporten i tillegg skal formidle resultater etter undersøkelse av erfaringer med overgang *mellom* pakkeforløp.	Alle fem målsettinger som i 2020	***Nye intervjuer*** med tjenesteytere (samme som i 2019 og 2020) ***Ny Bruker Spør Bruker*** – hovedsakelig fokusgrupper ***Digital spørreskjemaundersøkelse*** - oppfølging av den samme som i 2019 ***Data fra øvrige datakilder***	2021 Sept-oktober	Ca 15 enheter + kommuner 20 fokusgrupper Alle enheter i spesialisthelse-tjenesten (nasjonal)

Problemstillinger Arbeidspakke 2.

Delspørsmål om sammenhengende og koordinerte pasientforløp rettet mot tjenestene:

1. Hvilke erfaringer har de involverte tjenestene med samhandling og samarbeid innad og mellom tjenestene underveis i forløpet?
   a) Ved henvisning: samarbeid og drøftinger for å avklare behov, tiltak og hvilke aktører som skal være involvert
   b) Etter utredning: tilbakemelding til henviser og fastlege, samarbeidsmøter ved behov og avslutning i spesialisthelsetjenesten
   c) I planlegging for avslutning av forløpet og avklaring av behov for oppfølging i kommunen etter utskrivning
2. I hvilken grad er forløpskoordinator på plass i spesialisthelsetjenesten?
   a) Hvordan er forløpskoordineringsfunksjonen organisert?
   b) Oppfylles kravet om tilstrekkelig dekning av forløpskoordinatorer?
3. Hvordan er tilgjengeligheten til forløpskoordinator for pasienter, pårørende, og involverte instanser?

KBT

Delspørsmål om sammenhengende og koordinerte pasientforløp rettet mot tjenestene:

4. Hvilken rolle har forløpskoordinator i spesialisthelsetjenesten, og i hvilken grad oppfyller forløpskoordinator de oppgaver som er tillagt rollen?
   - være tilgjengelig for pasient og pårørende, samt involverte instanser til pasienten har fått tildelt egen behandler i spesialisthelsetjenesten (eventuelt kontaktlege/-psykolog), koordinere hele forløpet (inkludert avbrudd), ha et overordnet ansvar for at forløpstider følges og at målepunkter blir kodet, informere, veilede og gi råd om pakkeforløp, ved behov, koordinere avtaler og samarbeidsmøter, samarbeid med forløpskoordinator i kommunen

5. Hvilken rolle har koordinerende enhet og forløpskoordinator i kommunen, og i hvilken grad oppfyller koordinator i kommunen de oppgaver som er tillagt rollen?
   - informere, veilede og gi råd til pasient og pårørende, samarbeide med forløpskoordinator i spesialisthelsetjenesten, koordinere aktuelle tiltak/tilbud i kommunen i god tid før utskrivning, mellom planlagte opphold ogunder poliklinisk behandling)

6. Hvordan håndteres pasienter i pakkeforløp ved hyppige reinnleggelser ("svingdørspasienter")?
7. Hva er tjenestenes erfaringer når det gjelder overganger mellom ulike pakkeforløp?
8. Hvordan tilpasses tiltak som brukerstyrt plass?
9. I hvilken grad endrer tjenestenes erfaringer når det gjelder hvorvidt pakkeforløp bidrar til sammenheng og koordinering seg underveis i evalueringsperioden?

KBT

Delspørsmål om sammenhengende og koordinerte pasientforløp rettet mot brukere og pårørende:

1. Hvilke erfaringer har pasienter, brukere og pårørende med samhandling og samarbeid innad og mellom tjenestene underveis i forløpet?
   a. Hvordan opplever de at overgangene mellom de ulike punktene i forløpet har fungert når det gjelder informasjon, samarbeid og koordinering?
      - Ved henvisning fra fastlege eller andre til utredning i psykisk helsevern.
      - Fra utredning til behandling.
      - Etter utredning
      - I planlegging for avslutning av forløpet og avklaring av behov for oppfølging i kommunen etter utskrivning

2. Hvordan opplever pasienter og brukere de ulike tjenestenes rolle når det gjelder å bidra til god koordinering i sitt forløp? (fastlege, psykisk helsearbeid, psykisk helsevern/behandler, forløpskoordinator etc)

3. Hvordan opplever de pårørende de ulike tjenestenes bidrag til god koordinering?
4. Hva er pasienter, brukere og pårørende sine erfaringer med forløpskoordinator?
   a. I hvilken grad kan de henvende seg direkte til forløpskoordinator
   b. Opplever de at det er god nok tilgjengelighet til forløpskoordinator når de har behov for kontakt?
5. I hvilken grad endrer pasienter, brukere og pårørendes erfaringer med om pakkeforløp bidrar til sammenheng og koordinering seg underveis i evalueringsperioden?

Hvordan oppleves medvirkningen, brukervalg?

KBT