

Hvordan er det at være patient hos X Lægehus?

Formålet med projektet var at afdække patienttilfredsheden i en praksis med 'sygeplejersker i behandlerteams', her kaldet 'behandlerteamsygeplejersker', dvs. sygeplejersker, der er selvstændigt integreret i diagnostik og behandling af patienterne i almen praksis.

Ansøgerpraksis er en kompagniskabspraksis, som startede i 2014 med to praktiserende læger. Praksis har ca. 7.000 tilmeldte gruppe 1 patienter. For at kunne betjene dem er der ansat 6 behandlerteamsygeplejersker – BHT-sygeplejersker og en superviserende læge. Hos ansøgerpraksis tilknyttedes patienterne et fast behandlerteam (BHT) bestående af én BHT-sygeplejerske og én læge. Intentionen er, at patienterne primært skal have konsultationer med deres faste sygeplejerske, som konfererer med lægen, når der er behov for det. Denne organisationsform gør ansøgerpraksis speciel i forhold til de fleste andre almen praksis i landet. I disse er det lægen, der er den primære kontaktperson, som så kan vælge at 'henvise' patienten til en sygeplejerske. En patienttilfredshedsundersøgelse hos ansøgerpraksis er derfor interessant for at belyse fordele og ulemper ved deres organisationsform.

Undersøgelsen peger på, at de patienter, der har valgt ansøgerpraksis som deres 'egen læge', er meget tilfredse med den måde, praksis har valgt at organisere sig på. Med en score på 3,98, der er 0,98 over gennemsnittet på en 5 trins Lickert skala, udtrykker det en markant tilfredshed. Dette resultat er uafhængigt af patienternes køn, alder og etnicitet. Analyserne viser, at der er et ønske om, at 'Tid Samme Dag' princippet ikke skal være den eneste måde, man kan få en konsultationstid på, da patienternes problemstilling har betydning for, hvornår de ønsker at kunne komme til læge.

Sygeplejerskerne spiller en væsentlig rolle i forhold til kvaliteten. Indførelsen af behandlerteamsygeplejerskerne har ændret arbejdsopgaverne og relationerne for sygeplejerskerne. Gennemgående udtrykker patienterne stor tillid til og tilfredshed med sygeplejerskerne, som de finder kompetente, venlige og har god tid til at høre på dem. Lægens rolle er ikke længere at være den primære behandler, men de har fået en mere superviserende og vejledende funktion. Det er et område, som der forskningsmæssigt bør fokuseres på, i en tid hvor der mangler praktiserende læger. Det forventes, at behandlerteamsygeplejersker vil brede sig til flere praksis, i takt med at flere opgaver lægges tilbage til almen praksis, uden udsigt til at der inden for de nærmeste år kommer flere praktiserende læger. Det anbefales, at der igangsættes et arbejde med at udvikle et kvalitetsindeks, som kan bruges til at benchmarke kvaliteten i almen praksis. Et sådant kvalitetsindeks vil være hensigtsmæssigt, når man udvider behandlergruppen i almen praksis – behandlerteamsygeplejersker, fysioterapeuter og andre – så det bliver muligt at lave en komparativ analyse af kvaliteten af arbejdet i forskellige typer almen praksis i Danmark.

Anbefalinger

- Lægernes rolle i almen praksis som supervisor og underviser skal understøttes og afspejles i uddannelsen
- Der udvikles et kvalitetsindeks, som kan monitorere kvaliteten, i takt med at andre faggrupper vinder indpas i almen praksis
- Der afdækkes muligheder for tid samme dag og fastbehandler, for de patienter der vurderer dette som vigtigt
- TSD gøres mere fleksibelt i forhold til de patienter, der er erhvervsaktive, skal bestille transport, hente børn mv.

For referencer se den fulde rapport.