

To nye bøger om patientinddragelse og ledelse i sundhedssektoren

AF MARIANNE MØLLER, FARMACEUT, MASTER I KOMMUNIKATION

PATIENTINDDRAGELSE – REFLEKSION, LÆRING, INNOVATION OG LEDELSE

Som Arne Rolighed skriver i forordet, tager bogen "Patientinddragelse – refleksion, læring, innovation og ledelse" udgangspunkt i patienters og pårørendes ressourcer. I fremtidens sundhedsvæsen vil patienter nemlig være samarbejdspartnere frem for passive. Og det kræver en anden ledelse og organisation, der skal arbejde med forventningsstyring, gøre ventetid til forberedelsestid, inddrage nye kommunikationsformer og tilpasse behandlingsforløb individuelt.

I bogens tre dele, "Patienterne på banen", "Patientorienteret kultur" og "Det nye paradigme" sætter Lene Pedersen, der tidligere har været HR konsulent på Novo Nordisk og har en master i organisationspsykologi og voksenuddannelse, patienten i centrum for fremtidens sundhedsvæsen. Gennem cases og interview af patienter og ansatte i sundhedssektoren konkluderer hun, at en mere aktiv rolle til patienterne kan være "løftestang" for et sundhedsvæsen, der i stigende grad fattes ressourcer. Og hvor kravene til kvalitet vokser.

Balance mellem faglighed og følelser

Information og kommunikation er blandt de nøglebegreber, Lene Pedersen ser i arbejdet for at finde en balance mellem faglighed og følelser. Den nuværende mundtlige information fra behandler til patient skal udbygges med mere dialog og skriftlighed, hvor patientens livssituation

– såvel som de pårørendes – kommer mere på banen, og man afstemmer forventninger (det som vi i faglige termer også kalder "concordance"). Hun refererer i den forbindelse patientambassadør Katrine Kirk, der kalder det, at patienten bliver medproducent af kommunikationen.

Samtidig diskuterer og forklarer forfatteren en række myter om de roller, patienter kan få, når de er pressede, bange og frustrerede, og derfor kan optræde som krævende og umættelige og bare vil serviceres. Hun nævner i den forbindelse Foucaults magt-viden-begreb, hvor viden er forbundet med magt, som redskab til at forstå, hvordan patienters historier og perspektiv i dag ændrer på rollerne i sundhedssektoren. Ikke mindst via internettet og de nye sociale netværk, som er en platform for at blive hørt og dermed vise sin magt i systemet på en ny måde.

Bogen er krydret med nethenvisninger og en ekstensiv referenceliste. Den er henvendt til ledere og fagprofessionelle i sundhedssektoren.

**Af Lene Pedersen,
Hans Reitzels forlag
(ISBN 978-87-412-5421-0)**



LEDELSE GENNEM PATIENTEN – NYE STYRINGSFORMER I SUNDHEDSVÆSENET

Bogen "Ledelse gennem patienten – nye styringsformer i sundhedsvæsenet" bygger på forskningsprojektet "Patienten i centrum", som bl.a. var ledet af bogens forfattere på Copenhagen Business School (CBS),.

Projektet brugte cases til at undersøge organiseringen af det nye patientskab. Forstået som, at det at være patient i dag ikke er noget entydigt, objektivt og målbart. Det skabes i stedet på forskellig vis ved processer og i mødet med diverse instanser i sundhedsvæsenet.

Det nye kit

Bogens idé er, at patienten er det nye kit, der skal få sundhedsvæsenet til at hænge sammen, og dermed ses patienten som en ledelsesudfordring. De 10 selvstændige analyser fokuseres på organiseringen af patienter i forskellige sammenhænge.

For eksempel beskriver et kapitel om "Patienten og kommunikationsliggørelsen af sundhedsvæsenet", hvordan professionelt kommunikationsarbejde gradvis i dag legitimeres i hospitalsvæsenet, men samtidig stadig synes primært fokuserer på personalets egen interne organisering, frem for patientens. Et resultat af denne analyse var også, at kommunikation betegnes som dialog, når der tales i overordnede ledelsesmæssige termer, men som envejsinformation, når det kommer til konkrete planer og rådgivningspraksis over for patienten.

Et andet kapitel diskuterer "Patienten som diskurspolitisk styringsredskab" og konkluderer, at der endnu er et stykke vej fra patientens rolle som bruger i systemet til en evt. rolle i egentlige sundhedspolitiske tiltag.

De øvrige kapitler diskuterer temaer som patientinddragelse på genoptræningsområdet, ved etablering af et kommunalt sundhedscenter, i pakkede behandlingsforløb og som elektroniske og dialogstyrede patienter (fx Net-doktor, e-journal, chatrooms). Involvering af børn og unge i forebyggelse og sundhedsfremme, patientinddragelse ved forebyggende behandling af livsstilssygdomme og ikke mindst patientuddannelse er ligeledes temaer i bogen. Analyseredskabet er primært filosofiske teorier, som fx Foucault's diskursanalyse og tanker om moderne styringskunst ("governmentality").

Bogen er henvendt til studerende, forskere og ledere, der er interesseret i brugerinddragelse i offentlige organisationer.

**Af Peter Kjær & Anne Reff (red.),
Handelshøjskolens forlag
(ISBN 978-87-629-0378-4)**

