



STYRELSEN FOR
PATIENTSIKKERHED

Bilag 2: Fremtidens læringsarbejde

Målgruppeundersøgelse

april 2016

Indhold

1	Baggrund	2
2	Målgruppeundersøgelse	3
2.1	Konklusion	3
2.2	Samlet	5

1 Baggrund

Styrelsen for Patientsikkerhed inviterede i december 2015 til interessentmøde om fremtidens læring. I mødet deltog Danske Patienter, Kommunernes Landsforening, Dansk Sygeplejeråd, Danske Regioner, Dansk Selskab for Patientsikkerhed og Lægeforeningen. Et centralt tema på mødet var formidling af viden på en måde, så det sandsynliggøres, at der skabes læring i sundhedssystemet. Der var mange gode forslag til, hvordan formidlingen af viden om patientsikkerhed skal foregå, men den mest overordnede pointe var, at en mere differentieret tilgang til formidlingen afhængig af målgruppe og indholdstype vil være formålstjenstlig.

Der var på mødet bred enighed om, at de mest kvalificerede input til den fremtidige formidling skulle indhentes i de respektive baglande. Det blev derfor aftalt, at Styrelsen for Patientsikkerhed skulle udarbejde en målgruppeundersøgelse til brug i sin fremtidige vidensformidling, og at repræsentanterne for organisationerne skulle videreformidle denne til relevante medlemmer.

Styrelsen for Patientsikkerhed udarbejdede efterfølgende en undersøgelse med henblik på at dække de emner, der fyldte mest på interessentmødet. Styrelsen valgte at dele undersøgelsen i to:

- En interessenttilkendegivelse – på det organisatoriske niveau bad Styrelsen for Patientsikkerhed interesseorganisationerne om at besvare følgende spørgsmål: *Hvad er i jeres øjne det vigtigste, den nye styrelse for patientsikkerhed skal bidrage med i forhold til at skabe læring i sundhedsvæsenet? og Hvordan og via hvilke samarbejdsflader inddrager Styrelsen for Patientsikkerhed bedst de faggrupper, du repræsenterer, i læringsarbejdet omkring patientsikkerhed?*
- En målgruppeundersøgelse – Styrelsen for Patientsikkerhed bad interesseorganisationerne om at videreformidle elektronisk spørgeskema om styrelsens formidling og målgruppernes præferencer til de sundhedspersoner, organisationerne repræsenterer.

Ud over de organisationer, der var repræsenteret på interessentmøde 17. december 2015, deltog også FOA i undersøgelsen.

Dette bilag indeholder målgruppeundersøgelsen.

2 Målgruppeundersøgelse

Styrelsen for Patientsikkerhed bad interesseorganisationerne om at videreformidle elektronisk spørgeskema om styrelsens formidling og målgruppernes præferencer til de sundhedspersoner, organisationerne repræsenterer.

Data

Der er 305 påbegyndte besvarelser af målgruppeundersøgelsen.¹ Heraf er 26 % ikke gennemført. Gennemførelsesprocenten på 74 % ligger inden for normalområdet for denne type undersøgelse.

13 % af de adspurgte har en erhvervsfaglig uddannelse, 19 % en kort videregående uddannelse, 37 % har en mellemlang videregående uddannelse og 31 % har en lang videregående uddannelse.

50 % af de adspurgte er kommunalt ansatte, 43 % regionalt ansatte og 7 % har valgt svarkategorien *Andet*.

87 % af de adspurgte har svaret bekræftende på, at de har særligt ansvar eller særlige opgaver relateret til patientsikkerhed.

2.1 Konklusion

Overordnet

Når man sorterer besvarelserne efter uddannelse, danner der sig et klart billede af, at der er forskelle mellem de forskellige faggrupperes kendskab til Styrelsen for Patientsikkerhed og præferencer i forhold til kommunikation med henblik på læring. Sundhedspersoner med en erhvervsfaglig uddannelse, fx SOSU-assistenten, har andre præferencer og behov end sundhedspersoner med en lang videregående uddannelse, fx læger. Ligeledes har sundhedspersoner med en kort videregående uddannelse, fx farmakonomer, andre behov og præferencer end sundhedspersoner med en mellemlang videregående uddannelse, fx sygeplejersker. Når Styrelsen for Patientsikkerhed løbende kommunikerer viden med henblik på læring, er det altså afgørende, at kommunikationen sker segmenteret med blik for de behov og præferencer, målgruppen for kommunikationen har.

Sundhedspersoner med mellemlange og lange uddannelser forbinder i højere grad Styrelsen for Patientsikkerhed med vidensproduktion og læringsaktiviteter, end sundhedspersoner med korte videregående uddannelser eller erhvervsfaglige uddannelser.

En overordnet fælles præference hos målgrupperne er, at der kommunikeres kort og koncist.

¹ Det totale antal påbegyndte svar er 305 personer. Fordeles disse ud i flere undergrupper, bliver antallet af personer i de forskellige svarkategorier i flere tilfælde lavt (under 10 personer). Det skal understreges, at procentangivelserne udelukkende skal læses som udtryk for, hvordan svarene i de enkelte kategorier er fordelt.

Generelt ses det ud fra det angivne kendskab til Styrelsen for Patientsikkerheds publikationer, at der er lavere kendskab til publikationer, som er udarbejdet i forbindelse med styrelsens tilsynsvirksomhed. Dette skal ses i forhold til, at 87 % af de adspurgte har svaret bekræftende på, at de har særligt ansvar eller særlige opgaver relateret til patientsikkerhed. Heraf kan ikke udledes, at disse publikationer generelt er mindre kendt i sundhedsvæsenet. En anden mulig forklaring er, at tilsynsområdet ikke blandt sundhedspersoner med særligt fokus på patientsikkerhed umiddelbart forbindes med læring. Vejledningerne er dog relevante for målgrupperne, da de beskriver, hvordan patientsikkerhedsmæssige problemstillinger bør håndteres.

De adspurgte har i langt overvejende grad IKT-redskaber til rådighed. Styrelsen for Patientsikkerhed kan derfor kommunikere digitalt og ad webbårne kanaler.

Der er et forholdsvist lavt kendskab til styrelsens faglige arrangementer, dels set i lyset af, at 87 % af de adspurgte har svaret bekræftende på, at de har særligt ansvar eller særlige opgaver relateret til patientsikkerhed, dels i forhold til den høje tilfredshed med arrangementerne blandt dem, der faktisk har deltaget. Der ligger et uudnyttet potentiale på dette område. Det kan derfor overvejes, om styrelsen forsøgsvis skal udvide deltagerkapacitet og markedsføringsindsats på udvalgte arrangementer.

Sundhedspersoner med en erhvervsuddannelse eller en kort videregående uddannelse søger i høj grad faglig viden og opdatering lokalt via intranet og møder på arbejdspladsen. De deltager i meget lav grad i styrelsens arrangementer. Det kan overvejes, om der til disse målgrupper skal udarbejdes læringssæt og inspirationsmaterialer m.v. til lokal brug.

Jo længere uddannelse, desto større tendens er der til, at de adspurgte fravælger kommunikationsprodukter fra styrelsen, fordi de vurderer, at der er tale om kendt viden. Dette skaber et dilemma i de tilfælde, hvor kommunikationsprodukterne beskriver en patientsikkerhedsmæssig risiko, der trods det, den er kendt, ikke er løst. En mere effektiv kommunikation kunne være at adressere læringsaktiviteter relateret til et tilbagevendende risikoområde til et andet organisatorisk niveau, fx ledelsesniveauet.

Baseret på fritekstbesvarelserne er der en række medier, der kan være særligt relevante at medtænke i formidlingen af viden med henblik på læring, alt efter faggruppe: Sygeplejersken, FOA.dk, Ugeskrift for Læger og Dagens Medicin.²

Styrelsen for Patientsikkerheds egne nyheder på www.stps.dk benyttes mindre end Sundhedsstyrelsens og Statens Serum Instituts. Medregner man DPSD.dk, er Styrelsen for Patientsikkerheds nyhedsformidling dog næstmest anvendt (efter Sundhedsstyrelsen) blandt Sundheds- og Ældreministeriets styrelser. Der ligger muligvis et potentiale i at konsolidere nyhedssektionerne fra DPSD.dk og STPS.dk på styrelsens hovedhjemmeside. Det er særligt Sundhedsstyrelsens nyhedsbrev/nyhedsabonnementsordning, der fremhæves. Styrelsen for Patientsikkerhed kan forholdsvis let lave en lignende aggregeret nyhedsbrevsløsning baseret på kategorier, da styrelsernes hjemmesider er baseret på samme CMS. Nyhedsbreve er den mest anvendte måde at holde sig fagligt opdateret på blandt de adspurgte (72 %).

Facebook er det mest anvendte sociale medie blandt de adspurgte. LinkedIn anvendes af hver anden. Jo længere uddannelse, man har, desto større sandsynlighed er der for, at man har en LinkedIn-profil. Målgruppeundersøgelsen understøtter styrelsens forståelse af Twitter som en kommunikations-

² Se Tabel 1

kanal til videreformidlere, men ikke slutbrugere. Twitter bruges stort set ikke af de adspurgte i de to laveste uddannelseskategorier, af hver tiende af de adspurgte med en mellemlang videregående uddannelse og af hver femte med en lang videregående uddannelse.

2.2 Samlet

Kendskab

Når de adspurgte bliver bedt om at vælge ét område, som de først og fremmest forbinder Styrelsen for Patientsikkerhed med, svarer 28 %, at styrelsens overordnede område er tilsyn og autorisationer, 39 % klager og erstatning og 31 % vidensproduktion og læringsaktiviteter. 0 % forbinder først og fremmest styrelsen med international sygesikring. 3 % angiver, at de ikke kender Styrelsen for Patientsikkerhed.

Af de adspurgte har 68 % kendskab til temarapporter, pjecer, vejledninger, konferencer m.v. fra Styrelsen for Patientsikkerhed (tidligere Patientombuddet). 84 % af disse finder, at det faglige niveau er tilfredsstillende (68 %) eller højt (16 %). 15 % svarer, at niveauet af kommunikationsprodukterne er lavt (14 %) eller for lavt (2 %). 1 % angiver, at de finder niveauet for højt.

Spurgt om, i hvilken grad kommunikationsprodukterne er anvendelige til at understøtte det lokale patientsikkerhedsarbejde, svarer 80 % bekræftende (1 % *I meget høj grad*, 26 % *I høj grad*, 53 % *I nogen grad*). 20 % svarer, at kommunikationsprodukterne ikke er anvendelige i praksis (17 % *I lav grad*, 3 % *I meget lav grad*).

Kender du nogen af følgende publikationer?



Figur 1. Kendskab til publikationer fra Styrelsen for Patientsikkerhed

Der er to publikationer fra Styrelsen for Patientsikkerhed, der er kendt af over halvdelen af de adspurgte – nemlig en Temarapport fra 2012 om utilsigtede hændelser i medicineringsprocessen (65 % angav at kende denne) samt en pjece til patienter og pårørende om utilsigtede hændelser (52 % kendte den). De andre oplistede publikationer var kendt af mellem 12 % og 44 % af de adspurgte. Der var dog fire publikationer, som var kendt af under 10 % af de adspurgte: Tarmperforation ved kirurgi, 2012 (10 % kendte den), Vejledning om håndtering af parakliniske undersøgelser, 2011 (9 % kendte den), Meningitis, 2011 (5 % kendte den), og International Sygesikrings nyhedsbrev (1 % kendte den).

27 % af de adspurgte angiver, at de har læst alle de publikationer, de har angivet kendskab til. 56 % angiver, at de har læst nogle af de publikationer. 17 % angiver, at de ikke har læst nogle af publikationerne. Af de adspurgte, der ikke har læst publikationerne angiver 7 %, at de ikke var relevante for deres fagområde, 10 %, at publikationerne var fagligt relevante, men ikke på det organisatoriske niveau, de befandt sig på, og 60 %, at tiden kun rækker til at orientere sig på overskriftsniveau. 10 % havde vurderet, at der var tale om kendt viden. 14 % angav *Andet* som årsag til, at de ikke havde læst i publikationerne fra Styrelsen for Patientsikkerhed.

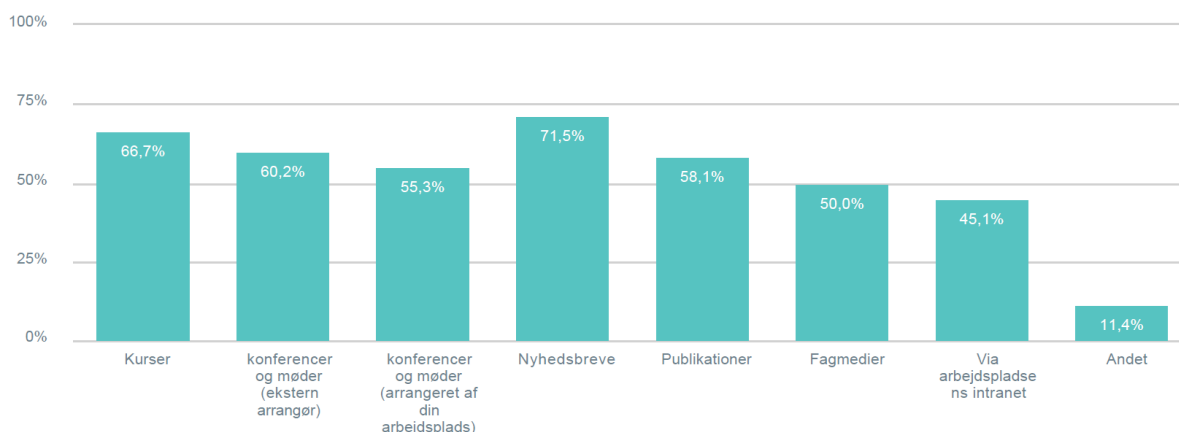
32 % af de adspurgte havde deltaget i ét eller flere af Styrelsen for Patientsikkerheds arrangementer. Af dem vurderede 88 %, at det faglige niveau var højt (67 % *Tilfredsstillende*, 21 % *Højt*), mens 12 % fandt niveauet utilfredsstillende (1 % *For højt*, 11 % *For lavt*).

68 % af de adspurgte havde ikke deltaget i styrelsens arrangementer. Foreholdt titler på arrangementer afholdt inden for de seneste tre år svarede 58 %, at de ikke kendte nogen af arrangementerne.

Præferencer

Ved spørgsmålet om hvilke typer af indhold, der kan gøre styrelsens kommunikationsprodukter mere anvendelige i praksis, er forslag til best practice et område, som langt over halvdelen peger på (62 %). Over halvdelen peger også på faglige cases (55 %), og lidt under halvdelen (44 %) peger på præcisering af relevant lovgivning. Mulighed for dialog om indholdet kunne gøre produkterne mere anvendelige i praksis mener 40 %. Derudover vælger 12 % svarkategorien *Andet*.³

Hvordan holder du dig opdateret på dit fagområde?



Figur 2. Præferencer i forhold til formidling af faglig viden

Generelt bruger de adspurgte flere forskellige måder at holde sig opdateret fagligt på. Nyhedsbreve er den hyppigst nævnte metode til at få opdateret sin viden (72 %), men både skriftlige medier som fagpublikationer, intranet og kurser og konferencer bliver nævnt af mellem 45 og 67 % af de adspurgte. Kun 11 % nævner kategorien *Andet* som metode til at blive fagligt opdateret.⁴

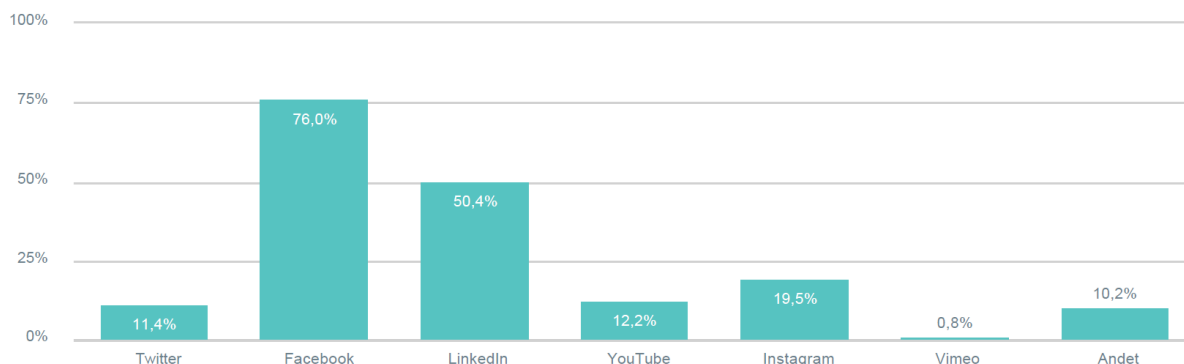
³ De adspurgte har haft mulighed for at vælge flere svar. Derfor summer tallene ikke til 100.

⁴ De adspurgte har haft mulighed for at vælge flere svar. Derfor summer tallene ikke til 100.

Tekniske platforme, sociale medier og fagmedier

Hele 85 % af de adspurgte kunne forestille sig at indrapportere visse typer af utilsigtede hændelser via en app til smartphone eller tablet.

Har du en eller flere sociale medier-profiler?



Figur 3. Anvendelse af sociale medier

Lidt over halvdelen (54 %) af de adspurgte opsøger faglig viden via sociale medier.

Kun 1 % af de adspurgte får ingen teknologiske hjælpemidler stillet til rådighed af deres arbejdsplads. 57 % har egen computer, 40 % har adgang til en delecomputer, 49 % har en smartphone, 41 % har en tablet, fx iPad. 2 % har valgt svarkategorien *Andet*.

Facebook er det absolut hyppigst anvendte sociale medie blandt de adspurgte. Hele 76 % har en Facebook-profil. Halvdelen af de adspurgte har en LinkedIn-profil. Cirka hver femte (20 %) af de adspurgte har en profil på Instagram, og cirka hver tiende anvender Twitter (11 %) og/eller YouTube (12 %). Vimeo er næsten ukendt. Kun 1 % har en Vimeo-profil. Cirka 10 % angiver at have sociale medier-profiler andre steder.⁵

Fagmedier

I alt angav de adspurgte 74 navngivne medieplatforme via hvilke, de holder sig fagligt opdateret. Af disse blev 19 nævnt mere end fem gange.

Sygeplejersken	57
FOA.dk	44
Sundhedsstyrelsen.dk	32
Ugeskrift for læger	27
Dagens Medicin	25
Patientsikkerhed.dk	25
DPSD.dk	18
SSI.dk	14
STPS.dk	10

⁵ De adspurgte har haft mulighed for at vælge flere svar. Derfor summer tallene ikke til 100.

IHI.org	9
regioner.dk	8
Medicin.dk	8
KL.dk	7
KORA.dk	7
BMJ	6
Pro-medicin.dk	6
DSR.dk	6
Netdoktor.dk	5
Månedsskrift for praktisk lægegering	5

Tabel 1. Foretrukne fagmedier