

## Onkeltesten

Vi sad rundt om frokostbordet i en dejlig selvfed stemning og glædede os over de gode resultater, som en gruppe medarbejdere havde opnået i forbindelse med vores rygestopkursus. Der var stor respekt for rygestopkonsulentens arbejde, og der bredte sig en enighed om, at det var vigtigt, at hun havde brugt sine egne erfaringer som tidligere storryger i undervisningen.

En sygeplejestuderende faldt ind i samtalen og fortalte, at hun havde været på kursus med en rygestopkonsulent, der aldrig havde røget, hvilket ikke havde været nogen succes.

Der opstod hurtigt en fælles hovedrysten rundt om bordet, der var så kraftig, at jeg blev bekymret for, om nogle ville støde hovederne sammen.

"Hvordan skulle hun da kunne lære mennesker at stoppe med at ryge, når hun ikke har prøvet det selv?"

Inden jeg havde fået indtaget mit stykke flæskesteg med sprød svær, var samtalen gledet over til "vægttabskurser." Her opstod hurtigt samme fælles hovedrysten. Vi ville ikke have respekt for en "vægttabskonsulent," der var overvægtig.

"Hvordan skal hun kunne vejlede os i at komme ned i vægt, når hun ikke selv kan finde ud af det?"

Vi tog også lige en tur rundt om de gode erfaringer, man har inden for alkoholbehandling, hvor man har en lang tradition med at bruge tørlagte medarbejdere.

En medarbejder, som har kendskab til det psykiatriske behandlingssystem fra begge sider af sengebordet, brød pludselig den gode stemning.

"Hvordan vil I så kunne hjælpe vores sindslidende beboere med at komme sig, når I ikke har prøvet at være sindssyge?"

Nu var frokostpausen heldigvis slut, og det var tid at komme tilbage til arbejdet, så vi lod spørgsmålet hænge lidt i luften.

Mens jeg fordøjede frokosten, kunne jeg ikke slippe tanken om, hvordan vi i frokostpausen entydigt havde krævet, at mennesker, der skal hjælpe os, selv skal have erfaringsbaseret viden, hvis vi skal tage dem alvorligt. Det er muligt, at det var, fordi mit blodomløb på nuværende tidspunkt koncentrerede sig om maveregionen og dermed havde ladet hjernen lidt i stikken, at jeg ikke kunne overskue konsekvensen af vores udtalelser.

Det er selvfølgelig uholdbart, hvis vi skal opbygge et behandlingssystem, hvor alle medarbejderne skal have været udsat for diverse lidelser, før vi kan hjælpe andre. Jeg er dog ikke i tvivl om, at medarbejdere, der selv har prøvet at komme sig af en lidelse, skaber håb og er motiverende for patienten, hvis de tør lade deres tilknappede uniform hænge i garderoben.

Hvis målet er at sætte patienten i centrum, så har brugererfaringer også en anden kvalitet. Når man selv er patient, er det nemt at mærke, når man ikke er i centrum.

Den anden dag dumpede jeg ind i et tv-program om en praktiserende læge, der havde været igennem et længere behandlingsforløb på grund af kræft. Hun havde igennem mange år henvist sine patienter til kræftbehandling, men det var først, da hun selv blev bruger af behandlingssystemet, at det blev åbenlyst for hende, hvor mange mangler systemet har, og hvor forfærdeligt ventetider opleves, mens kræften breder sig.

At hun ikke er alene om at opleve en mangelfuld indsats, blev tydeligt, da jeg hentede morgenavisen Politiken op af postkassen den 17. maj, og forsideoverskriften sprang i øjnene: "Kræftframte mangler omsorg." En omfattende undersøgelse fra Kræftens Bekæmpelse fastslår, at patienterne i høj grad klager over den menneskelige omsorg på hospitalerne.

Det er vigtigt, at vi skruer helt op for høreapparatet, når patienterne bl.a. via sådanne undersøgelser fortæller os, at vores indsats ikke er god nok, da det er en mulighed for at inddrage erfaringsbaseret viden i vores kvalitetsudvikling.

Selvom det ikke er den ægte vare, kan jeg som et supplement til den erfaringsbaserede viden anbefale en enkel kvalitetssikringsøvelse, som hedder "Onkeltesten." En enkel øvelse, hvor man prøver at sætte sig ind i patientens perspektiv ved at spørge sig selv: "Vil jeg udsætte en, jeg holder meget af, for vores behandlingstilbud?"

Hvis ikke, så find ud af hvorfor, og gør tilbuddet bedre.

Teorien er, at den kære onkel trods alt er lidt mere følelsesmæssigt på afstand end konen og børnene, og således skulle vores dømmekraft være bedre.

Den anden dag, da jeg var ude og undervise, udsatte jeg 63 medarbejdere fra distriktspsykiatrien for Onkeltesten, og resultatet var ikke opmuntrende. Ingen af medarbejderne ville henvende sig til deres eget behandlingstilbud, hvis de blev psykisk syge. Et nedslående resultat, men et godt udgangspunkt for kvalitetsudvikling med afsæt i spørgsmålet - hvorfor?