

Brugerrejsen. Hvorfor og hvordan?

Brugerrejsen er en metode til at finde ud af, præcis hvordan patienter og pårørende oplever et givent patientforløb eller møde med sundhedsvæsenet. Brugerrejsen er især værdifuld i forhold til overgange, da patienten oftest er den eneste aktør, der tager rejsen gennem de forskellige behandlingssteder i et forløb – både fysik, geografisk og klinisk. Brugerrejsen kan med fordel foretages af personale og ledelser – evt. sammen med en patient, og kaster en masse værdifuld viden af sig i forhold til hvordan patienten oplever forløbet. De forskellige kontaktpunkter på rejsen kaldes også *touchpoints*, og vigtigheden af disse forskellige *touchpoints* er vigtige at forstå for netop medarbejdere og ledelser, især fordi de i vigtighed kan adskille sig fra hvad man fra systemets side tror er vigtige for patienten. Brugerrejsens start og slutpunkt kan man i princip selv vælge; typisk vil det være mest relevant at vælge en "rejsestrækning", man reelt er herre over. Regionalt kan det være svært at ændre ved forhold der gør sig gældende i almen praksis eller i kommunalt regi, om end netop sektor overgange er meget vigtige elementer på patientens samlede rejse.

Sat på spidsen kan man sige, at patientrejsen fører den rejsende gennem de siloer, en organisation kan indeholde, og som medfører mangel på indsigt i hvad der sker før og efter besøget i en pågældende afdeling.

Brugerrejsen skaber ikke blot viden om forhold der kan øge den patientoplevede kvalitet; den vil typisk også afsløre u hensigtsmæssige arbejdsgange rækkefølger, manglende sammenhæng og herved ressourcospild. Herved kan brugerrejsen bidrage til foreningen af en række komplimenterende gevinster i form af reel brugercentrering, effektiv ressourcudnyttelse og forbedring af behandlingskvaliteten.

