

## Referat Patient- og pårørendemøde, onsdag den 18. oktober 2023, kl. 15.00 – 17.15

**Deltagere:** Carina Glitfeldt Hansen, Carsten Holtse, Erik Lagerberg, Jørgen Gregersen, Inger Vibeke Svanekeer, Marianne Frandsen, Ole Rasmussen, Pia Funke, Vicky Gramkow, Lene Vistisen

**Afbud:** Ricco Dyhr, Tom Hansen, Gyda Calundann, Charlotte

**Referent:** Marianne

### Program

**Velkomst med godkendelse af dagsordenen** / Formandskabet

**Rådets fremtidige organisering og funktion** / Erik og Lene

Opfølgning på drøftelse fra sidste møde.

Erik indleder med nogle refleksionsspørgsmål: Hvorledes bliver rådet en del af det fælles kommende sygehus? Har vi særlige ønsker til sammensætning og funktion? Hvordan ser I jer selv / jeres rolle i rådet efter 1. januar?

Vi har en fin og konstruktiv snak, om vores ønsker til fremtiden. Der er stor enighed om, at det lokale er rigtig vigtigt. Der vil være mange problematikker, som ikke vil være de samme på de forskellige matrikler, ligesom beslutningsprocessen bliver hurtigere, hvis vi beholder de to lokale råd. Så vi ser os selv i rådet på samme måde som nu. Men vi vil også meget gerne inspireres af SUH's råd og høre, hvordan de er lykkedes med forskellige forbedringer til gavn for patienterne. Der kan også være emner, som med fordel kan drøftes sammen, måske i en tværgående arbejdsgruppe, eksempelvis ensretning af indkaldelser, da mange multisyge kommer på flere sygehuse.

Man kan skabe sammenhænge på mange måder – enten via gennemgående rådsmedlemmer, udveksling af dagsordener og referater eller - inspireret af Sygehus Lillebælts to råd i Kolding og Vejle, som har en fast forperson, f.eks. en vicedirektør, som går igen i begge råd. Mulighederne er mange.

En af styrkerne i vores råd er, at vi altid har haft en sygehusdirektør med for bordenden – med et afgørende mandat til at sige ja og nej. Det har gjort det meget meningsfuldt og motiverende at deltage i rådsarbejdet, når man mærker den direkte anerkendelse og efterspørgsel af input til sparring fra den øverste ledelse og afdelingsledelserne på områder, der omhandler og involverer forhold for patienter og pårørende.

Rådet sætter stor pris på at blive inddraget tidligt i processen med mulighed for at give input til den videre organisering og funktion af rådsarbejdet i det nye fælles sygehus og bidrager gerne til med yderligere sparring til konkretisering, når organisationen er klar til det.

Måske man kan planlægge et fælles halvdagsmøde til foråret, for at lære hinanden at kende, så det ikke bliver et "dem og os" men et "vi" – til gavn for patienterne begge steder?

**Patienttopmødet** (Opfølgende information og program vedlagt som bilag) / Marianne

Vi skal præsentere en ca. 30 sec. video på Patienttopmødet, som fortæller om et af vores lokale initiativer i Patient- og pårørenderådet.

På baggrund af en omfattende brainstorm aftales det, at vi går med årets kortfilm om rådets arbejde, startende ved hovedindgangen med fokus på Ventet og velkommen, initiativet fra Hvad er vigtigt for dig? -dagen, optimering af forhold ved blodprøvetagningen og lidt wayfinding, som rådet har beskæftiget sig meget med. Der udarbejdes en lille drejebog, med udsagn om essensen af de forskellige områder, som Vicky speaker ind over, mens der optages. Rådsmedlemmerne fungerer som statister, mens Jørgen undersøger, om vi kan få lidt hjælp til optagelse og evt. redigering af videoen.

Vi stiller med i alt 5 repræsentanter til patienttopmødet i Hvidovre den 15/11.

**Henvendelsen fra Led- og knoglekirurgi** om hjælp til forbedring af kommunikation om ventetider i ambulatoriets venteområde / Carina, Erik, Jørgen, Pia, Inger-Vibeke, Carsten

Arbejdsgruppen har været på besøg i ambulatorie for Led- og Knoglekirurgi og talt med både patienter, pårørende og personaler om den klassiske udfordringen med, at man ikke kommer ind i samme rækkefølge, som man ankommer, hvilket kan være svært at forstå for de ventende patienter. Umiddelbart virkede det ikke, som om der var det store problem, men når man så fik talt mere med de forskellige interessenter, viste det sig, at der var flere underliggende problemer, som måske ikke var lige så let at løse, eks. at der er mange patienter, som går ind i skranken til ambulatoriet for at spørge om vej til andre afdelinger. Endvidere manglede der information om at ambulatoriet også rummede et sårambulatorium.

Gruppen har aftalt nyt besøg i ambulatoriet, hvor man vil teste forskellige løsningsforslag ift. de afdækkede udfordringer.

Stor anerkendelse til ambulatoriet ift., at man har mod til at invitere rådet ind til afdækning og udarbejdelse af løsningsforslag til konkrete patientudfordringer.

#### **Siden sidst – opfølgning på indsatser, arbejdsgruppedeltagelse mv.**

- Udviklingsproces for et bæredygtigt Akutsygehus i Nykøbing F – opfølgning fra sidste møde / Lene

Lene orienterer om status for processen, hvor man både ser på det faglige, det administrative fx i staben og så det mere overordnede strategiske niveau. Faglig ude i afdelingerne sker der ikke de store ændringer lige nu. Enkelte steder har den nye fælles ledelse dog ført til mere smidige arbejdsangang ift. håndtering af aktuelle ledelsesmæssige udfordringer i nogle af vores afdelinger.

Den nye fælles sygehusledelse skal kun have én stab, så på dette område er der igangsat en proces, hvor de to administrative stabe kan lære af hinandens organisering og arbejdsmetoder. Der vil på sigt ske en reorganisering af arbejdsområderne, men der vil stadig være stabsmedarbejdere tilstede lokalt som i dag. Der bliver snarest opslået en stilling som sundhedsfaglig vicedirektør, som erstatning for vicedirektør Inge Paamejer, der rejste i foråret.

- Opfølgning på input fra rådet / Erik og Carina

Carina viser lille billedserie med eks. på opfølgning på input /ideer siden sidste møde.

- Sundhedsklyngerne / Lene

Lene fortæller lidt om hvad vores lokale Sundhedsklynge Nykøbing F arbejder med for tiden. Et fælles tiltag er eks. implementering af en ny national ordning, hvor sygehuset får et 72 timers behandlingsansvar efter udskrivelsen ift. udvalgte patientgrupper, der skal træde i kraft primo december. Se vedhæftede PP.

#### **Henvendelser til rådet, gensidig orientering og input fra rådsmedlemmer**

- Brainstorm med afsæt i hvad man som rådsmedlem har opdaget siden sidst / alle

Et rådsmedlem har hørt mange rosende fortællinger om sygehuset fra sin omgangskreds, der har af forskellige årsager har haft deres gang på sygehuset.

Et rådsmedlem har bistået med input til forskellige områder /indretning på geriatrisk afdeling, som inden længe åbner den midlertidigt lukkede etage, så der igen bliver 2 afsnit (etager) for geriatriske patienter.

Et rådsmedlem har fra bekendte fået gengivet en uhensigtsmæssig kommunikation mellem en sundhedsperson og patient og dennes pårørende om muligheden for servering til pårørende. Patient og pårørende havde oplevet en anden imødekommenhed på et af regionens andre sygehus.

Pia spørger til muligheden for at afprøve løsning med teleslynge i et af mødelokalerne f.eks. Solsikken. Står på listen med ideer til yderligere opfølgning.

Et rådsmedlem har oplevet udfordringer med manglende skiltning, når man skal møde akut op i Akutafdelingen. I denne situation får man ikke et indkaldes brev, med vejledning til hvordan man finder afdelingen, da man skal møde akut op. Skrives ligeledes på listen med ideer til yderligere undersøgelse.

Der spørges til, om der er noget nyt ift. ønsket om belysning på grus parkeringspladsen ved indgang nr. 62, nu hvor vi går den mørke tid i møde. Sagen undersøges til næste møde.

Et rådsmedlem har meget stor ros til personalet på lungemed afdeling, som gør en stor forskel for deres patienter. Afdelingen er imidlertid af ældre dato og rådsmedlemmet oplyser, at når man har været der nogle dage, kan man ikke lade være med at bemærke, at de tykke døre ind til 4-sengs stuerne er meget ramponerede – samme gælder panelerne. De nedslidte fysiske rammer skulle nødigt overskygge alt det gode personalet gør for patienterne. Det er meget lidt, der skal til, for at omgivelserne kommer til at passe med alt det gode, der foregår i afdelingen. Hermed observationer fra en patient givet videre.

- Service meddelelse i SP i forbindelse med undersøgelse på sygehuset / Vicky

Vicky fortæller om et brev, som en bekendt har modtaget via SP forud for et ambulans besøg på sygehuset. Brevet, som omhandlede hvordan og hvornår man skulle bestille tid til EKG forud for undersøgelsen, var stort set uforståeligt og krævede en opringning til afdelingen. Rådsmedlemmerne var enige i, at brevet ikke var til at forstå – trods de gode hensigter, der helt sikkert ligger i beskrivelsen. Det aftales, at afdelingen, som brevet er afsendt fra, orienteres om den manglende forståelse af deres kommunikation.

- Læserbrev – Bekymring for øget ulighed i Sundhed ved planlagt besparelse i Lolland kommune på en pendant til sygehusets socialsygeplejerske / Erik Stor ros til Eriks initiativ til læserbrev ift. ovenstående – og super hurtig sparring fra rådsmedlemmerne. Desværre blev forslaget vedtaget, men rådet har givet udtryk for patientens stemme.

- Mødedatoer for 2024 (Mødeoversigt vedlagt som bilag – vi fastholder som udgangspunkt 1. torsdag i lige måneder).

Det er Ok med møde den 6. juni, selvom der er sammenfald med Hvad er vigtigt for dig? -dagen.

- Andet

Flere rådsmedlemmer oplever, at oplysningen på blodprøvetagningens skærm med oplysninger om, "hvor mange der er udeblevet den sidste uge", ikke føles særlig "Ventet og velkommen" for de borgere, der er mødt op og sidder/står og læser meddelelsen, mens de venter. Ej heller selvom der står, "tak" til dem der er kommet. Der er stor forståelse for, at det kan opleves frustrerende for personalet, med de mange ledige tider, der kunne være givet til andre patienter, men det hjælper ikke på den utilsigtede oplevelse, man får, når man læser teksten. Afdelingen orienteres om rådsmedlemmernes oplevelse af teksten.

**Evt.**

- Vi drøfter den aktuelle pressemeddelelse om mangel på personale på røntgenafdelingen.
- Ole orienterer om, at han af helbredsmæssige grunde ønsker at udtræde af rådet efter næste møde.

**Evaluering af mødet** – rigtig godt møde – alle har været rigtig aktive på alle punkter.

**Forslag til punkter til kommende møder i rådet:**

Opfølgning 7. december 2023 – kl. 15.00 - 17.15