

Nykøbing den 8. februar, 2022

Referat fra Patient- og pårørendemøde, torsdag den 3. februar 2022

Deltagere: Carina Glitfeldt Hansen, Christian Tastrup, Gyda Calundann, Hans-Erik Johnsen, Inger Vibeke Svanekier, Kim Nielsen, Lene Vistisen, Mari-
anne Frandsen, Pia Funke, Ricco Dyhr, Vicky Gramkow

Afbud: Charlotte, Ole Rasmussen, Erik Lagerberg

Gæst: Mette Højgaard, Chefkonsulent Sygehusledelsens sekretariat, Helle Sztuk, Kvalitetskonsulent i Sygehusledelsens stab

Titel og baggrund	Fremstilling	Opfølgning
<p>1. Velkommen /Formandskabet</p>	<p><i>Til- og afgang af rådsmedlemmer</i> Kirsten har kontaktet Formandskabet og Marianne. Hun har meldt sig ud af rådet af personlige årsager. Rådets ledelsesrepræsentant gået på pension.</p>	<p>Formandskabet arbejder på at få en ny personalerepræsentant ind i rådet.</p>
<p>2. Status for inkludering af ny faggruppe på sygehuset og rådsmedlemmers deltagelse i processen / Helle, Inger Vibeke og Vicky</p>	<p><i>Orientering om arbejdet med udvikling af rammer for ny faggruppe på sygehuset (social- og sundhedshjælper/SSH).</i> <i>Rådsmedlemmernes oplevelse af at deltage i forarbejdet som "kritiske venner", med fokus på den betydning det kan have for patienter og pårørende.</i></p> <p>Helle giver en status på inkluderingen af den nye faggruppe på sygehuset. 9 SSH er fortsat ansat og evalueringsprocessen er påbegyndt. Helle spørger til involverede rådsmedlemmers oplevelse af, at blive involveret fra opstartsfasen.</p> <p>Vicky melder tilbage, at det har været spændende og givtigt at kunne give egne inputs. Iflg. Vicky bør rådsmedlemmerne involveres hurtigst muligt. Vi kommer fra forskellige verdener og bidrager med helt andre spørgsmål og perspektiver, som kan kvalificerer arbejdet allerede fra starten.</p> <p>Christian nævner at, man som patient oplever at personalet er så pressede, at de ikke kan klare deres opgaver. Han understreger patientens ambivalens ift. at man vil give udtryk for sin utilfredshed, men sympatiserer med det pressede personale. Hvor skal man rette sin klage hen? Christian oplever at rådsmedlemmernes stemmer kommer i spil i dette forum. Om sygehusledelsen så bærer det videre, det er i sidste ende op til dem.</p> <p>Inger-Vibeke synes det er dejligt at mærke, at sygehuset har brug for rådsmedlemmernes erfaringer og holdninger. Inger Vibeke melder tilbage, at hun er interesseret i mere opfølgning på SSH forløbet.</p>	<p>PowerPoint vedhæftes referatet.</p>

<p>3. Orientering om arbejdet i den Regionale brugergruppe vedr. MIN-SP – aftalt på sidste møde / Vicky</p>	<p><i>Opfølgende drøftelse med erfaringer og input fra rådsmedlemmer.</i></p> <p>Vicky fortæller at der er sket meget bag brugerfladen i MinSP. Af nye funktioner nævnes, at farverne i Appen nu kan skiftes efter eget ønske. Der er tænkt meget over farvevalg og billeder ift. synshandicap.</p> <p>Der er sket en forbedring af appens søgefunktion. Den er dog ikke så informativ som søgefunktionen er, hvis MinSP tilgås via pc.</p> <p>Der arbejdes på fokusområde i MinSP og første fokus bliver på diabetesområdet. Næste fokusområde bliver psykiske lidelser, som pt ikke er inddraget i MinSP.</p> <p>Udfordringer som den regionale brugergruppe har fokus på: Journaler ligger under "Aftaler". Det er u hensigtsmæssigt og der kigges på andre placeringer. Chat-funktionen: Mange borgere tror de kan chatte med lægen. Faktum er at svartid er op til 3 dage. Ricco påpeger at "Chat" i denne sammenhæng er et misvisende ord.</p> <p>Fuldmagt skal fornyes hvert år. Dette kan være ganske problematisk. Fx hos personer med demens. Sundhed.dk vurderes stadig mere attraktiv sammenlignet med MinSP. Notifikationer volder fortsat udfordringer.</p> <p>Forebyggelsesområdet. Den regionale brugergruppe kigger også ind i forebyggelse hos den yngre generation, som ikke er særlig flinke til at besøge lægen. Den store vækst i kønssygdomme i Danmark er en udfordring, og gruppen arbejder på, hvordan opmærksomheden på forebyggende lægebesøg kan skærpes. Fortsat mange bolde i luften og der er stor aldersspredning i arbejdsgruppen. MinSP bliver fortsat mere og mere brugervenlig.</p> <p>Rådet takker Vicky for en fin opdatering på arbejdet i MinSP-arbejdsgruppen.</p>	<p>Vicky opfordrer rådsmedlemmer til at skrive, hvis de har input /forbedringsforslag, som hun skal tage med i arbejdsgruppen.</p>
<p>4. Opfølgning på indsats med at finde vej på sygehuset – aftalt på sidste møde / Carina og Inger Vibeke</p>	<p><i>Orientering med opfølgende drøftelse og /input fra rådsmedlemmer.</i></p> <p>Carina og Inger Vibeke præsenterer foreløbige resultater vejvisnings-indsatsen. Et stort fokusområde er nu, hvordan sygehuset får klædt personalet godt på til, at kunne vise vej for patienter og pårørende.</p> <p>Det handler om intern kommunikation og viden, og om servicekultur. Sidstnævnte er et stort fokus for Ricco bl.a. på fællesintro.</p> <p>Oplevelsen som man får, når man bliver mødt ved ankomst, betyder meget for den samlede oplevelse, af det møde man har med sygehuset.</p>	<p>PowerPoint vedhæftes referatet.</p>

	<p>Input fra rådet: Spændende og meget værdifuld indsats gruppen arbejder med. Kan man taget det op på afdelingsmøder mv. og fx drøfte, hvordan man som menneske selv ville opleve, at komme til et andet sygehus og ikke kunne finde vej? Bred enighed om, at mennesker er forskellige, og at der ikke kun en løsning, hvis vi skal tilgodesee forskelligheden. Flere rådsmedlemmer kommer med eksempler på, at de har mødt dedikerede og venlige personale, der bogstaveligt talt tager én i hånden og viser vej.</p> <p>Pia foreslår, at der direkte skrives i indkaldelsesbrevet: "Er du i tvivl om, hvor du skal hen – så spørg en af os". At man som sygehus på den måde forpligter sig til og tager ansvar. Kim foreslår om QR koder kunne være en hjælp. Et forslag, der passer fint ind i det nuværende samarbejde med Erhvervsakademiet Zealand, som netop tager afsæt i digital kommunikation – og løsninger. 3 af rådets medlemmer har meldt sig som testpersoner. Hans-Erik melder sig som den fjerde.</p>	
<p>5. Kort pause</p>		
<p>6. On-boarding som led i rekruttering og fastholdelse – ønske fra tidl. møde / Mette /kommunikationskonsulent Tine tager billeder</p>	<p><i>Orientering m efterfølgende input fra rådsmedlemmer</i></p> <p>Langstrakt, systematiseret og tidsfastsat forløb for nye medarbejdere og i dét ligger der et introduktionsforløb. Formålet er, at motivere og udvikle nye medarbejdere, og skabe et bæredygtigt arbejdsmiljø på sygehuset.</p> <p>Vi er eneste sygehus i regionen, som har egen hjemmeside Kom Syd På. Her kommer on-boarding til at ligge. En stor satsning er "mentor-ordningen", hvor nye medarbejdere får tildelt en mentor (-kollega) i 6 mdr.</p> <p>Det nye on-boarding forløb evalueres for at undersøge, om forløbet forbedrer medarbejderens oplevelse af tryk i arbejdsopgaverne og social trivsel.</p> <p>Inger-Vibeke roser on-boardingforløbet og spørger om der også er fokus på personale som opsiges deres stilling. Mette fortæller, at der i Regionsaftalen om on-boarding også er et stort fokus på off-boarding, dvs. undersøgelser af, hvorfor personalet stopper.</p> <p>Christian spørger, om vi er sikre på, at viden bliver omsat til læring og indsatser i fremtiden ift. at fastholde personale. Mette takker for det vigtige input og bekræfter, at anvendelse af den indsamlede viden om opsigelser og begrundelser herfor, indgår i fastholdelsesarbejdet.</p> <p>Vicky anerkender on-boardingforløbet. På hendes arbejdsplads har de arbejdet med on-boarding siden 2018. De oplever, at on-boarding virker. Især opleves strukturen og gennemsigtigheden ift. hvad man som ny medarbejder kan forvente, meget god.</p>	<p>Ricco: opfølgning når der foreligger erfaringer med on-boarding</p>
<p>7. LUP* 2021 og fremtidens LUP løbende / Ricco og Marianne</p>	<p><i>Orientering om proces for offentliggørelse af den sidste årsrapport LUP 2021.</i></p> <p>Sygehusledelsen har siden sidste rådsmøde valgt at følge rådets indstilling til fælles sygehus-spørgsmål til den løbende LUP: "Blev du informeret om, hvor du kunne henvende dig med spørgsmål om din sygdom/tilstand og behandling efter din udskrivelse /dit besøg? "</p>	

<p><i>*Landsdækkende undersøgelse af patienttilfredshed</i></p>	<p>Spørgsmålet indgår derfor sammen med 10 nationale spørgsmål og 4 lokale valgt af afdelingerne i det spørgeskema, som hver måned udsendes til et tilfældigt udtræk af patienter, der har været indlagt på sygehuset. NFS har allerede fået de første resultater.</p> <p>Gyda oplever ikke at det er realistisk, at alle kolleger får læst alle kommentarer fra de månedlige LUP rapporter. Rådet foreslår en model, hvor der udvælges kolleger, som har ansvaret for at læse kommentarer og kondensere resultaterne, som så kan præsenteres for resten af afdelingen, som inspiration til det videre forbedringsarbejde.</p> <p>Pia spørger om der er mulighed for at skifte lokale spørgsmål ud over tid. Det kan godt gøres lokalt.</p> <p>Drøftelse af hvornår vi er tilfredse ift. at skifte spørgsmål ud og skærpe fokus på andre områder/indikatorer. Enighed om at det skal være "stabile tal over tid". Det foreslås, at sygehuset primært arbejder på, at "hæve bundlinjen" dvs. minimere utilfredse/"røde svar". Ricco foreslår at PPR inddrages ift. udvikling af forbedringsindsatser.</p>	<p>Ricco: opfølgning når der foreligger flere data</p>
<p>8. Henvendelser til rådet og gensidig orientering</p>	<p><i>Råd for kvalitet og patientsikkerhed:</i> Inger Vibeke sætter pris på at deltage i rådet, men understreger at der er lidt oversættelsesarbejdet forbundet med diverse forkortelser. Sygehusets repræsentanter tager dette til efterretning.</p> <p><i>Pårørendepolitik i Region Sjælland</i> Ricco ønsker rådets input til forslaget, inden det videresendes til det politiske udvalg.</p> <p>Forslag til punkter til næste møde <i>Der er indtil nu foreslået flg.</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Rådets arbejdsform og opgaver – bruger vi rådet godt nok? <p>Dette punkt afføder en god og konstruktiv dialog om, hvordan vi samarbejder i rådet. Nye medlemmer savner en on-boarding af, hvad og hvordan man bidrager som rådsmedlem. Sygehusets repræsentanter i rådet tager dette til grundig efterretning.</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Min Medicin / Lisette Lind Larsen ○ Besigtigelse af det nye byggeri – når det er muligt 	<p>Forslag til pårørende-politik sendes til høring hos rådsmedlemmerne</p> <p>Nøglepunkt på næste møde</p>
<p>9. Evt. Evaluering af mødet og dato for næste møde / Alle</p>	<p>Vi afrunder et godt møde og takker for en åben og ærlig dialog omkring vores samarbejde i rådet. Enighed i rådet om, at involvering af- og samarbejde med patient- og pårønderrådsmedlemmer skal kunne mærkes ude hos patienten; dette er og skal være essensen af samarbejdet.</p> <p>Næste møde: torsdag den 7. april kl. 15-17.15</p>	