



Referat fra Patient- og pårørendemøde den 28. april 2016.

Deltagere: Arne Cyron, Karina Jensen, Anja Palle, Ann- Birgitte Arildsen, Ann-Lise Hass, Belinda Hansen, Erik Lagerberg, Karen Andersen, Ole Rasmussen, Pernille Wulff-Høyer, Rikke Steener Olsen, Svend Aaquist, Tina Baruch, Liridona Orani-Veliqi

Dato: 09.maj 2016

Afbud: Pernille Wulff-Høyer, Tina Baruch, Karen Andersen

Kvalitet og IT
Nykøbing F. Sygehus
Ejegodvej 63, stuen
4800 Nykøbing F.

Referent: Liridona Orani-Veliqi

1. Patient eller pårørendefortælling. Første punkt på dagsorden, varighed 15 minutter inkl. drøftelse.

E-mail:
nfs-ppr@regionsjaelland.dk
Mobil:
21701661
www.regionsjaelland.dk

Ann-Lise fortalte kort om sine erfaringer med sundhedsvæsenet.

Hvad kan vi lære af historien?

Forslag til forbedringer:

- Der skal fokuseres på den interne kommunikation
- Der skal fokuseres på, at patienterne oplever gennemtænkte forløb og sammenhæng mellem afdelingerne

2. Godkendelse af dagsorden

Dagsorden godkendt

3. Drøftelse af LUP resultater 2015 for Nykøbing F. Sygehus (oplæg fra Karina og Belinda, herefter drøftelse)

Karina og Belinda orienterede kort om, hvad LUP er:

- Undersøgelsen foretages en gang om året
- Spørgeskemaerne blev udsendt til patienterne og pårørende i efteråret 2015
- Det er 4. gang, Nykøbing F. Sygehus som selvstændigt sygehus modtager patienternes og de pårørendes vurdering af deres besøg på sygehuset
- Undersøgelsen omfatter akut indlagte patienter, planlagt indlagte patienter, planlagt ambulante patienter samt fødende og deres partnere

Kort gennemgang af LUP-resultater:

- Sygehuset skal have fokus på at blive bedre til at inddrage de akut indlagte patienter i deres behandling; det går bedre med at inddrage de planlagt indlagte patienter
- Der er plads til forbedringer f.eks. i forbindelse med ventetid, rengøring m.m.

Sygehuset vil gerne have bedre resultater, hvorfor der er fokus på:

- Intern ventetid
- Daglige evalueringer af patienternes oplevelser
- ”Gå i patienternes fodspor”

Derudover blev resultaterne drøftet i fællesskab. Der blev diskuteret om, hvor valide LUP resultaterne er, og hvor brugbare disse resultater er.

Områder som kunne være gode at kigge på:

- Systematisk indsamling – hvordan vælger man den gode historie?
- Udsagn fra patienter, informationstavler, interview med patienter
- Data som et vigtigt værktøj for at arbejde med forbedringer
- Brugerinddragelse
- Hvordan laver vi en kulturændring?
- Paradoks, hvor ”alt skal standardiseret og samtidig individualiseres”
- For at behandle lige, er vi nødt til at behandle forskelligt

Forslag til forbedringer:

- Prøve at være på forkant f.eks. ved at udføre gruppeinterviews
- Indsamle tidstro feedback
- Fremhæve gode og positive historier
- Medarbejderne skal huske at smile
- Medarbejderne sørger for, at patienten bliver inddraget og får den nødvendige information

4. Drøftelse af Patienten som partner (Oplæg ved Erik, udgangspunktet er pjecerne, der ligger i mappen, herefter drøftelse)

Erik sætter spørgsmålstegn ved, hvorvidt pjecerne er målrettet til patienterne og deres pårørende. Erik mener at pjecerne er et rigtig godt redskab til personalet. Men hvis formålet med pjecerne er, at inddrage patienten som partner, skal der kommunikeres på patientniveau.

Han mener ikke, at pjecerne er læsevenlige for patienter og pårørende. Sproget der er brugt i pjecerne passer ikke med denne målgruppe.

Forslag til forbedringer:

- Flere patientværktøjer som fx helbredsprofilen, patientuddannelser, telemedicin m.m.
- Flyers (skrevet på patientniveau)

Der blev besluttet, at:

- Fire medlemmer fra Patient og pårønderådet deltager i temadag om Patienten som Partner i Sorø i maj 2016.

5. Generel drøftelse af om referaterne, kan eller skal være synlige for medarbejderne og borgerne. Der tales om, at der kan laves et sammendrag af de drøftelser, som har været på mødet. Hvordan vil vi gøre fremadrettet? (Alle)

Det blev besluttet, at:

- Referaterne skal være synlige for alle
- Der kun skal skrives ét referat

- Referaterne lægges på intranettet
- Referaterne indeholder en kort beskrivelse af de beslutninger, der er foretaget

Kommentar:

Det skal vurderes, hvorledes rådet fremadrettet vil drøfte emner vedr.:

- Utilsigtede hændelser
- Klagesager
- Forsikringssager

6. Orientering og henvendelser til Patient- og pårønderrådet (Belinda orienterer)

Klokkesnore: Der er givet orientering til den enkelte afdelingssygeplejerske, om at være opmærksom på, at patienterne kender til, at man trækker i snoren på stuen, for at kalde på hjælp.

Hygiejne: Der har været kontakt til sygehuset hygiejnesygeplejerske, og denne oplyser, at der er faste procedurer for, hvornår og hvordan snoren til de automatiske døre rengøres.

Henvendelse: Kamera på pladsen ved MANA byggeri. Der opsættes et kamera på taget i nærheden af byggepladsen. Det er ved at blive undersøgt, hvordan man skal forholde sig løbende til billeder ift. dansk lovgivning.

- Orientering om, at der kommer en hygiejekampagne på sygehuset for patienter og pårørende
- Drøftelse af, hvordan vi handler på gode forslag fra borgerne

7. Evaluering af hjertearrangement d.7.4.2015 (Alle)

Formålet med hjertearrangementet var at give borgerne både information og oplevelse og samtidig bidrage til at forbedre sygehusets omdømme.

Evaluering:

Der kom mange positive tilbagemeldinger. Arrangementet var meget lærerigt og meget nemt at forstå.

Der blev besluttet, at:

Denne slags arrangementer skal planlægges i fremtiden.

8. Forholdet til pressen (Oplæg fra Arne, herefter drøftelse)

Kort oplæg om forholdet til pressen. Hvordan og hvad kan vi gøre for at ændre forholdet til pressen?

Drøftelse:

- Sygehuset oplever, at det ikke altid er den gode historie, der kommer frem
- Alle mener, at der skal være en vis balance af negative og positive sager

Forslag til forbedringer:

- Pressen inviteres, når der sker gode ting på sygehuset f.eks. hjertearrangement, uddannelsesmesse m.m.
- Det kunne være godt, hvis pressen skriver en positiv artikel om Patient- og pårønderrådet i fremtiden
- Medlemmerne fra patient- og pårønderrådet interviewes

9. ”En trojansk hest i sundhedssektoren” (artikel vedhæftet som fil, Svend orienterer kort om artiklen, der behandles på mødet d.1.6.2016).

Svend orienterede kort om indholdet i artiklen, derudover blev artiklen drøftet i fællesskab.

Der blev besluttet, at:

Artiklen behandles på næste møde. Svend holder oplæg.

10. Orientering om, at Vordingborg Kommunes borgere fremadrettet vil blive modtaget på Nykøbing F. Sygehus (Arne)

Kort orientering om den fremskudte sygehusplan 2020 og hvilken betydning strukturændringen har for Nykøbing F. Sygehus.

- Sygehuset får patienter fra Vordingborg Kommune
- I første omgang har sygehuset fået flere medicinske patienter og kirurgiske patienter; i fremtiden vil der også komme flere af andre patientgrupper: børn, gravide m.m.

11. Evt:

- Karina undersøger om Erik må få adgang til Patient-og pårørenderåds fælles e-mail nfs-ppr@regionsjaelland.dk
- Ole fortæller lidt om artiklen ”Tidligere topchef hjælper sygehusvæsenet”; eftersendes på mail
- Der er stadigvæk plads til to medlemmer i Patient-og pårørenderådet
- Patienter eller pårørende fra Vordingborg Kommune kan også søge om at blive medlem i Patient-og pårørenderådet
- Belinda fortæller, at hun stopper i patient- og pårørenderådet grundet nyt arbejde

12. Evaluering af dagens møde

Alle mente, at det har været et godt møde. Mange emner er gennemgået og drøftet i fællesskab.

13. Næste møde

Punkter til næste møde:

- **”En trojansk hest i sundhedssektoren”**; Svend holder oplæg.

Næste møde vil være den 1. juni 2016, kl.14.00 – 16.30 i Anemonen.