

Nykøbing F. den 8. december 2023

Referat Patient- og pårørenderådsmøde, torsdag den 7. december 2023, kl. 15.00 – 17.00

Deltagere: Carina Glitfeldt Hansen, Carsten Holtse, Charlotte, Erik Lagerberg, Jørgen Gregersen, Marianne Frandsen, Pia Funke, Ricco Dyhr, Tom Hansen, Vicky Gramkow, Lene Vistisen

Afbud: Ole Rasmussen, Gyda Calundan, Inger Vibeke Svanekier

Referent: Marianne Frandsen

Gæster: Susanne Friis, vicedirektør på Sjællands Universitetshospital

Titel	Orientering og drøftelser	Opfølgning
<p>1. Velkomst med godkendelse af dagsordenen /Formandskabet</p>	<p>Erik byder velkommen til årets sidste møde med nuværende bemanning. Viderebringer en hilsen fra Ole, som udtræder af rådet af helbredsmæssige årsager. Stor tak til Ole for indsats gennem mange år.</p> <p>Ricco byder velkommen til Susanne Friis, som fremover vil indgå i formandskabet med Erik. Susanne er også formand for brugerrådet på Sjællands Universitetshospital (SUH) og dermed godt kendt med opgaven. Ricco gør lidt status over rådets arbejde gennem de sidste 8 år. Rådet har været pioner på området og med til at forbedre forholdene for patienter og pårørende på sygehuset – både gennem sparring til ledelsen på møder, men ikke mindst gennem de mange opgaver, som medlemmerne har været ude og hjælpe afdelingerne med. Stor tak for det!</p> <p>Susanne har været på det "gamle" Sjællands Universitetssygehus (SUH) siden 2008 og glæder sig meget til at overtage opgaven. Susanne orienterer om, at begge råd foreløbig kører videre som i dag – men vi skal se på, hvordan vi kan inspirere hinanden på tværs af matriklerne. Det får vi brug for, når vi skal leve op til den nationale dagsorden på området, hvor der især gennem de sidste år er kommet et stigende fokus på, hvordan vi får involveret patienter og pårørende mere i det vi gør.</p> <p>Også Lenes sidste dag som følge af fusionen, da Lene fremover skal være uddannelseschef for det "nye" SUH. Fremover bliver det kvalitetschef Mikala Krøll, der deltager i stedet for Lene. Mikala deltager også i SUH – Roskilde/Køges brugerråd.</p>	
<p>2. Orientering om Udviklingsproces for et bæredygtigt</p>	<p>Ricco orienterer om status for det regionale program "Bæredygtigt Akutsygehus", herunder fusionsprocessen mellem det "gamle SUH" og Nykøbing F Sygehus. Processen er i fuld gang og der er meget teknisk, der skal falde på plads inden 1. januar, mens andet kan vente til senere. Et nyt navn ligger til afklaring i regionen – forslaget er "Sjællands Universitetshospital, Nykøbing Falster".</p>	<p>Fast punkt på kommende møder</p>

<p>Akutsygehus i Nykøbing F /Ricco</p>	<p>SUH er et ungt universitetshospital, som vi er forpligtet til at videreudvikle. På den anden side skal vi også medvirke til at styrke det nære sundhedsvæsen med tilbud helt ud i borgerens eget hjem. Målet er, at opnå en masse synergier, der kan være med til at fastholde og ikke mindst styrke Nykøbing F sygehus som lokalt akutsygehus.</p>	
<p>3. Opfølgning på hjælp til forbedring af kommunikation om ventetider i ventetområde / Jørgen, Pia, Carsten, Erik, Inger Vibeke og Carina.</p>	<p>Arbejdsgruppens samtaler med ventende patienter kombineret med personalets opgørelser af faktiske henvendelser i skranken har afdækket, at der ikke er ret mange henvendelser med spørgsmål om ventetider pr. dag. Når det alligevel kan opleves som mange henvendelser, kan det handle om, at mange patienter går ind til skranken i ambulatoriet for at spørge om vej til andre afdelinger (gennemsnitlig 25 personer /uge). Så de to slags henvendelser tilsammen kan opleves som et serviceproblem.</p> <p>Arbejdsgruppens løsningsforslag</p> <p>1) <u>Forespørgsler på ventetid</u>. Gruppen anbefaler, at test af skilte suppleres med mundtlig information til patienterne, hvis tiderne skrider. Søg evt. inspiration i skopien, hvor man har gode erfaringer hermed.</p> <p>2) <u>Mange personer spørger om vej</u>. Gruppen anbefaler test af kombination af forbedringstiltag:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fjern invitationen til at spørge om vej ved at sætte frosted glas eller lign på døren ind til ambulatoriet suppleret med tydeligt afdelingsnavn på døren. • Erstat forsøgsvis fodspor med en streg med navn i til den ene afdeling, der hyppigst spørges om vej til. • Udstyr informationen med en blok med kort, hvorpå der kan tegnes vejen til den afdeling, man skal til. • Fjern videoer mv på den tavle, der er til venstre for informationen, så kortet kan fylde hele tavlen. Ifølge rådsmedlem, der har siddet i forhallen og observeret, er der alligevel ingen, som ser på disse videoer på tavlen. 	<p>Carina sammenskriver anbefalingerne til afdelingen og aftaler opfølgning om 3 mdr. med tilbage melding på, hvilke initiativer afdelingen har ladet sig inspirere af og evt. effekt.</p> <p>Afdelingen anerkendes for deres mod til at involvere rådet i løsning af serviceproblemer i deres ambulatorium.</p>
<p>4. Inspiration fra Patienttopmødet / Jørgen, Marianne og Inger Vibeke</p>	<p>Sygehuset deltog med 4 repræsentanter på årets Patienttopmøde, arrangeret af Amager-Hvidovre Hospital (AHH). Temaet var Patientinvolvering - Hvad fremmer patient- og pårørendeperspektivet på hospitalerne, og hvilke vilkår, rammer eller forhold gør, at de gode intentioner somme tider er vanskelige at indfri i praksis?</p> <p>Rådets lille præsentationsfilm PPR Nykøbing F. Sygehus blev vel modtaget. Originalklip sendes til Charlotte mhp tilretning af åbningsbilledet.</p> <p>Jørgen refererer fra workshoppen om Patientfortællinger, hvor der blev vist en video med Ulla Lykkegaard, fra AAH´s Patientpanel. Vi ser filmen om Ullas oplevelser som kronisk patient. En stærk fortælling, som sætter fokus på betydningen af at blive mødt og forstået af sundhedspersoner, der viser omsorg og empati.</p> <p>Af andre spændende input nævnes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • AAH: På fællesintro for nyansatte har de altid et indlæg med en patient med, som kommer med sin 'patientfortælling'. Dette er blevet rigtig godt modtaget af de nye medarbejdere, som 'flokkes' om patienten efter mødet for smalltalk om fortællingen. Ifølge vicedirektør Kurt Stig Jensen er det medvirkende til at rette perspektiv hos nye medarbejdere mod patienterne som en del af kulturen. 	<p>Filmen lægges på sygehusets hjemmeside i rekrutteringsøjemed.</p> <p>God inspiration til afdelingernes "Hvad er vigtigt for dig?" indsats.</p> <p>Lene videregiver ideen til arbejdsgruppen, der arbejder med opdatering af fælles-intro.</p>

	<ul style="list-style-type: none"> • Vejle og Kolding Sygehuse starter deres Patient- og pårørenderådsmøder med en ny patientfortælling. Har vi også gjort tidligere i vores råd, hvilket har genereret mange meningsfulde forbedringsideer. • AAH haft stor gavn af at have en servicechef fast med i deres råd, da mange forbedringsområder relaterer sig service fx indretning af reception og ankomstforhold, servicefaciliteter, madsmagning samt test af nyt tøj og hospitalssenge. • AAH: Rådsmedlemmers deltagelse i hygiejnekomiteéen har ført til, at dokumentationsskemaer om tid for rengøring er afskaffet til fordel for oplysningerne om, hvor man kan ringe 24/7, hvis man oplever behov for mere rengøring – med stor succes. • Peter Qvortrup: <ul style="list-style-type: none"> ○ Husk altid modtagerorienteret kommunikation. ○ Få lavet en pressestrategi og brug aktivisme. Formål: Skab dig 'venner' i fredstid. <p>Det samlede materiale fra topmødet findes her Patienttopmøde 2023 (hvidovrehospital.dk). <i>Vi benyttede også Patienttopmødet til at få hilst på tre deltagere fra SUH 's brugerråd, der også deltog.</i></p> <p>De årlige patienttopmøder er et ønske fra Danske Regioner (DR) om at styrke patient- og pårørendeinddragelse i sundhedsvæsenet. DR opfordrer sygehusene til at overveje værtskab for næste års Patienttopmøde. Susanne oplyser, at det første Patienttopmøde i DK blev arrangeret af SUH Roskilde i 2017.</p> <p>Inger Vibeke foreslår at lade "stafetten" vedr. planlægning af "Patienttopmøde 2024" blive til en samarbejdsopgave for de to råd i forlængelse af fusionsprocessen i det nye SUH. Samarbejdet kan være med til at bygge bro mellem de forskellige enheder, og det kan være et godt signal både internt og eksternt.</p> <p>Rådet finder ideen ambitiøs, men også en spændende opgave, der kunne styrke sammenhængskraften i det nye SUH. Planlægning og afholdelse vil være en stor opgave midt i en fusionsproces, men flere rådsmedlemmer har erfaring med lignende opgaver fra deres arbejdsliv og vil kunne medvirke til at løfte denne.</p>	<p>Punkt på kommende møde mhp drøftelse af evt. genoptagelse af denne praksis. Inspiration til den videre proces med beskrivelse af den fremtidige organisering af rådsarbejdet.</p> <p>Inspiration videreformidles til serviceafdelingen.</p> <p>Evt. punkt på kommende møde til videre drøftelse.</p> <p>Forslaget forelægges ledelsen og SUH 's brugerråd for en videre drøftelse før beslutning om evt. tilkendegivelse af interesse til Danske Regioner.</p>
<p>5. Siden sidst – opfølgning på indsatser, arbejdsgruppedeltagelse mv. / alle</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Nyt inspirationshæfte om brugerinddragelse til personalet sendt i trykken i dag – tak til rådet for input. • Rådets anbefaling fra Hvad er vigtigt for dig?-dagen om at prioritere "Ventet og velkommen" og "Wayfinding", som indsatser for 2024 er drøftet med sygehusets chefgruppen. Chefgruppen bakker fuldt op om disse. Rådet drøfter det helt konkrete tiltag: "Sig hvem du er" (navn & stilling) og er enige om, at det kan gøre en stor forskel, hvis det praktiseres konsekvent. Kan evt. suppleres med farvestreg for faggruppe på-ID kort, som anvendes i Hovedstaden. 	<p>Præsenteres på næste møde.</p> <p>Den samlede anbefaling fra rådet og chefgruppen forelægges sygehusledelsen mhp endelig godkendelse af indsats for 2024.</p>

	<p>Susanne orienterer om indsats på medicinsk afdeling i Køge inspireret af Tivolis "3-meter regel", der også har til formål at understøtte den gode kundeoplevelse.</p> <ul style="list-style-type: none"> Liste over forbedringsideer fra rådet - drøftelse af proces for prioritering og feedback. Erik og Marianne laver oplæg til, hvordan vi fremover skal prioritere de mange forbedringsideer på en måde, så afdelingerne også inddrages i, hvad der er vigtigst at handle på først. Rekruttering af nye medlemmer: Der planlægges "åbent hus", hvor man kan komme og høre om rådets arbejde – Carina udsender mail med forslag til datoer. Jørgen og Vicky deltager gerne i Nykøbing. 	<p>Marianne kontakter afdelingen mhp videregivelse af inspiration herfra på næste møde.</p> <p>Punkt på næste møde.</p> <p>Annonce i lokalaviser – både i Nykøbing og Nakskov.</p>
<p>6. Henvendelser til rådet, gensidig orientering og input fra rådsmedlemmer</p>	<ul style="list-style-type: none"> Jørgen har bemærket, at der kører et tema om døden i medierne. Samtidig hører vi, at sygehusene skal være mere matrikelløse. Kan opleves som om man taler lidt hver sit og ikke så meget det fælles. Som rådsmedlem har man patienternes vinkel i centrum. Hvordan sikrer man, at man taler mere sammen og skaber bedre sammenhæng i hele patientens sygdomsforløb fra egen læge til sygehus og ud i kommunerne? Ricco og Tom orienterer om de samarbejdstiltag, der allerede er i gang bl.a. formelle møder med de 3 omkringliggende kommuner ligesom sygehuset har et rigtig godt samarbejde med de praktiserende læger. Men vi skal blive meget bedre til at gøre tingene sammen. <p>NFS er det sygehus i landet, hvor flest dør på sygehus. Man har derfor igangsat et tværgående projekt med opkvalificering af personalet i kommunerne, så de bliver bedre rustet til at imødekomme borgernes ønsker til den sidste tid.</p> <ul style="list-style-type: none"> Ole efterlyser muligheden for at se TV2 i den nye sengebygning ligesom i den gamle. Orienterer om en positiv historie, hvor en besøgende var dybt imponeret over hvor mange, der havde spurgt, om der var noget de kunne hjælpe med – lige fra de frivillige i Forhallen til personale i afd. Mange venter længe på fleks trafik. Et rådsmedlem har fået en forespørgsel fra en patient, om ikke det var muligt, at få tilbudt noget at drikke, mens man venter. Forskningens døgn: Er en landsdækkende videnskabsfestival, der skaber mødesteder mellem forskere og borgere, som forgår hvert år i uge 17. I Nykøbing F vil man i år benytte begivenheden til at fortælle befolkningen om resultaterne af den store befolkningsundersøgelse (LOFUS), som rigtig mange borgere i Lolland og Guldborgsund kommuner har bidraget til i perioden 2016 – 2020. Et rådsmedlem spørger til om der er kommet afklaring på om der bliver en ny LOFUS, som følger op på resultaterne. Ricco fortæller, at der arbejdes på at skaffes midler hertil. 	<p>Kan vi blive bedre til at formidle viden om igangværende indsatser til borgerne og inddrage dem i udvikling heraf – på tværs af sektorer?</p> <p>Carina undersøger problemet.</p> <p>Carina undersøger muligheder.</p> <p>Hanne Jørsboe kontakte rådsmedlemmerne for inspiration ift. formidling.</p>
<p>7. Evt.</p>	<p>Fint møde med mange gode drøftelser. Dejligt at få hilst på Susanne.</p> <p>Alle ønskes en glædelig jul og godt nytår!</p>	<p>Næste møde 25. januar 2024.</p>