

**Referat Patient- og pårørendemøde, den 4. april 2019, kl. 14.00 – 16.30**

**Deltagere:** Ann-Lise Hass, Charlotte Heegaard, Christian Tastrup, Ditte Nielsen, Erik Lagerberg, Hanne Jørsboe, Inger Vibeke Svanekier, Jeannie Ljungdahl, Lise Hammerich Hansen, Marianne Frandsen, Ole Rasmussen, Ricco Dyhr, Svend Aaquist, Vicky Gramkow

**Gæster:** Louise Grothe Hemmingsen, socialsygeplejerske, oversygeplejerske Linda Abildgaard, ortopædkirurgisk afdeling

**Afbud:** Anne Molzen

**Referent:** Marianne Frandsen

Titel og baggrund	Fremstilling	Opfølgning
<p><b>1. Velkomst til nye medlemmer</b></p>	<p>Gensidig præsentation. Velkommen til Charlotte (og David), Jeannie, Vicky og Hanne. Lise deltager for sidste gang gr. ny stilling. Stor tak til Lise for hendes indsats i rådet.</p>	<p>Der skal udpeges ny personalerepræsentant som erstatning for Lise</p>
<p><b>2. Drøftelse af den landsdækkende undersøgelse af patienttilfredshed (LUP 2018)</b> / Marianne</p>	<p>I alt 2.500 patienter har givet feedback til sygehuset via besvarelse af spørgeskemaer fra den Landsdækkende Patienttilfredshedsundersøgelse. Svarprocenten for de akutte patienter er 42%, mens den for øvrige patientgrupper øvrige ligger omkring 60%.</p> <p>Rådets kommer med mange relevante input til form og indhold af undersøgelsen, f.eks.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mange spørgsmål i skemaet - flere er dårligt formulerede / ikke entydige</li> <li>• Forhold som kan påvirke svar % f.eks. udsendelse af mange spørgeskemaer til samme patient, mere vedkommende overskrift på brevet i e-box (læses ofte på telefon) og elektronisk udsendelse, så pårørende har sværere ved at støtte ressourcervage patienter</li> </ul> <p>På trods af ovenstående fejlkilder er det vigtigt at bruge resultaterne i det vedvarende arbejde med forbedring af patienttilfredsheden. Afdelingerne får bistand fra Kompetencecenter for Brugerinddragelse til at tolke resultaterne og inspiration til, hvordan man kan bruge disse.</p> <p>Rådets medlemmer tilbyder bistand til afdelingerne, hvis nogen ønsker sparring udefra til at dykke mere ned i egne resultater.</p> <p>Afledt læring, som der skal arbejdes videre med: generelt bør breve fra sygehuse have en meget tydelig afsenderinformation i overskriften.</p>	<p>Marianne videregiver input til Kompetencecenter for Brugerinddragelse, som står for undersøgelsen</p> <p>Tilbuddet viderebringes til afdelingsledelserne</p>

<p><b>3. Rådets input til konkretisering af indsatsområder for 2019</b> - opfølgning på pkt. 5 fra sidste møde /Ricco</p>	<p>Ricco opsummerer kort sygehusets strategi, som bl.a. har som vision, at sygehusets patientinddragelse og service skal være blandt de bedste i DK – patienterne skal opleve sig ventet og velkommen! Det kræver meget af den enkelte personale, som skal være proaktiv ift. at yde service, hvis vi skal flytte på vores image.</p> <p>Rådet kommer med gode input, som der arbejdes videre med både ift. oplevelserne i det "offentlige rum" som bedre skiltning f.eks. i form af flere "Her står de" skilte og det mere "interne rum" som bemanning af skranke, afdelingernes adresser m.v. i indkaldelsesbreve.</p> <p>Rådet har endvidere flere gode forslag til en bedre branding af sygehuset, så man ikke starter på "minus" i forhold til forventninger i mødet med sygehuset.</p>	<p>Det aftales, at vi næste gang deler os op i mindre grupper for at blive mere konkrete ift. hvilke forslag rådet kan gå med.</p>
<p><b>4. Ny socialsygeplejerske</b> / Louise Grothe Hemmingsen</p>	<p>Louise orienterer om den nye funktionen som socialsygeplejerske på Nykøbing F Sygehus. Louise er fysisk tilsted i Akutafdelingen, men kan tilkaldes til husets øvrige afdelinger, hvis der er sårbare/socialt udsatte patienter, som kan have gavn af støtte fra socialsygeplejersken. Louise uddeler lidt materiale om funktionen, som fortsat er under udvikling.</p>	
<p><b>5. Siden sidst</b> PPR-medlemmers deltagelse i råd, styregrupper m.m. / Alle</p>	<p>Forskningsprojekt vedrørende rekruttering og fastholdelse af sygeplejersker / Erik. Erik repræsenterer sammen med oversygeplejerske Berit Pedersen og TR Lise Hansen Nykøbing F Sygehus i projektgruppen.</p> <p>Projektet ser på 4 afdelinger i regionen, som har en meget lav personaleomsætning. Spændende delresultater, som Erik desværre ikke kan løfte sløret for, før forskergruppen har givet grønt lys. Slutter ultimo 2019.</p>	
<p><b>6. Henvendelser til PPR samt gensidig orientering</b> / Alle</p>	<p>Ditte orienterer om, at Medicinsk og Ortopædkirurgisk afdeling arbejder med test af videoløsning f.eks. til involvering af pårørende, som ikke har mulighed for at komme til stuegang/udskrivningsmøder og støtte deres pårørende.</p> <p>Et rådsmedlems erfaring med videokonsultationer er, at nogle gange fungerer det godt - andre gange slet ikke. Anden erfaring er, at personalet skal også øve sig.</p> <p>Rådet byder ind med forskellige input, som man skal tænke på ifm. udvikling/test af en sådan teknologisk løsning og 5 rådsmedlemmer melder sig til at give feedback på det materiale, som skal udarbejdes som støtte til kommende brugere (borgere/patienter, pårørende og personale).</p>	<p>Ditte videresender oplæg fra den regionale arbejdsgruppe til de 5 rådsmedlemmer, som har meldt sig til sparring</p>

	<p>Linda fortæller om Ortopædkirurgisk afdelings program for indsættelse af kunstige hofter og knæ, hvor alle forundersøgelser foregår på en og samme dag. Linda efterspørger hjælp fra rådet til indhentning af feedback fra patienterne, f.eks. i forhold til hvordan de oplever forløbet og specielt den ventetid, som kan opstå undervejs. Inger Vibeke, Ole, Erik og Christian melder sig til at følge udvalgte patienter i det op til 6 timer lange undersøgelsesforløb.</p> <p>Rådet giver også input til Linda ift. brug af video om forløbet/operationen i ventetiden og giver gerne sparring til kvalificering heraf, hvis Linda materialet sendes til rådet. anbefaler også, at patienterne får en folder som supplement til evt. video.</p> <p>Marianne orienterer om markering af "<a href="#">Hvad er vigtig for dig?-dag</a>" den 6. juni, hvor sundheds-personale over hele verden stiller dette spørgsmål til patienter, beboere/bruger og borgere. Patient- og pårørenderådet inviteres igen i år til at deltage i planlægning og markering af dagen i forhallen. Christin, Vicky, Ole, Erik, Ann-Lise og Inger Vikeke melder sig. Det foreslås, at de postkort, som rådsmedlemmerne udfylder på vegne af de patienter/borgere, som de har talt med i forhallen, efterfølgende hænges op i kantinen til inspiration for personalet.</p>	<p>Linda og Marianne indkalder til planlægningsmøde ift. udførelse af "skyggeopgaven".</p> <p>Marianne sender yderligere info. på mail vedrørende planlægning af dagen</p>
<p><b>7. Fremtidige møder</b> / Ricco og Erik</p>	<p>Flere af rådets nye repræsentanter er "arbejdsramte" og har udfordringer med møder kl. 14. De pågældende rådsmedlemmer tilbyder, at vi forsøgsvis fortsætter med møder kl. 14 et par gange endnu, hvorefter vi evaluerer om det giver udfordringer.</p>	<p>Evaluering af mødetidspunkt efter sommerferien</p> <p>Ny mødeoversigt udsendes.</p>
<p><b>8. Evt.</b> / Alle</p>	<p>Et rådsmedlem gør opmærksom på, at man som patient / pårørende kan være usikker på, hvordan man skal forholde sig i forbindelse med isolation og efterlyser en mere klar information / forventningsafstemning.</p> <p>Et meget relevant emne, da sygehuset har et stigende antal patienter, som skal isoleres f.eks. i forbindelse med indlæggelse efter ophold på hospital i udlandet, diarresygdomme m.v.</p> <p>Opdatering af liste over rådsmedlemmer</p> <p>Rådsmedlemmerne kommer med flere input til positiv branding af sygehuset f.eks. timing for brug af facebook, blive bedre til at fortælle de gode historier mm.</p>	<p>En repræsentant fra sygehusets hygiejneudvalg inviteres med til næste møde.</p> <p>Marianne udsender</p> <p>Pkt. om læring af de gode eksempler/branding på næste møde</p>