

Referat Patient- og pårørendemøde, torsdag den 25. januar 2024, kl. 15.00 – 17.15

Deltagere: Carina Glitfeldt Hansen, Carsten Holtse, Erik Lagerberg, Jørgen Gregersen, Pia Funke, Susanne Friis, Vicky Gramkow, Gyda Calundan, Inger Vibeke Svane-kier, Mikala Krøll

Gæster: Iben Suhm, specialkonsulent, staben **Afbud:** Tom Hansen, Charlotte

Referent: Marianne Frandsen

Program	Opfølgning
<p>1. Velkomst med godkendelse af dagsordenen / Formandskabet Velkommen til kvalitetschef Mikala Krøll, som indgår i rådet fra 2024</p>	
<p>2. Input til kernefortælling / Iben Iben uddyber oplæg om kernefortælling, som er udsendt forud for mødet. Kernefortællingen handler om sygehusets identitet og værdier. Rådet drøfter hvilke særlige positive og negative aspekter, der kendetegner vores lokale sygehus. Af positive aspekter nævnes bl.a.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Personalet kender lokalområdet og populationen godt. Man føler sig tilpas, og det giver tryghed • Man føler sig velkommen som patient og mødes med smil og nærhed. Personalet er uhøjtidelige og ligetil. • Sygehuset kan klare de 'gængse' sygdomme og håndtere multisygdom. Meget klares inden for samme tag med mindre det er specialiseret • Smukt beliggende og positivt, at der bygges nyt • Overnatningsmuligheder for yngre læger og bustransport fra København • Der er en positiv indstilling til fusionen fra både personale og pårørenderåd <p>Af negative aspekter nævnes bl.a.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Dårlige parkeringsforhold og stor forskel på fysiske rammer – nogle afdelinger er nye og fine, andre er meget nedslidte. • Mere fokus på at inddrage personalet i, hvad økonomiske midler går til f.eks. ift. vedligeholdelse • Personalemangel og stresset personale • Renommé og dårlige historier forfølger sygehuset • Udfordrende wayfinding for både patienter og personale f.eks. ved omlægning af afdelinger. <p>Differentierede værdier</p> <ul style="list-style-type: none"> • Foregangssygehus inden for lighed i sundhed. Man er blevet dygtige til at behandle multisygdom og tage sig af det hele menneske • Personalet ser frem i behandlingsforløbet, da mange borgere ikke har egen læge • Høj ansvarsfølelse • Man udviser stor grad af fleksibilitet f.eks. i form af at flytte faggrænser - oplærere og støtter op om hinanden på tværs. • Rigtig gode uddannelsesmuligheder. Man kommer rundt i alle afdelinger og lærer meget mere end på større hospitaler. Det er med til at fremme evnen til at se på det hele menneske <p>Drømmescenarier</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tiltrække så meget personale, at opgaver og ressourcer matcher • Bygninger bliver vedligeholdt løbende og der findes et pårørendehotel og parkeringshus • Skabe udvikling i forskningsmiljøet bl.a. ved at tiltrække mere forskning til Nykøbing F. med udgangspunkt i lokale populationen • Opmærksomhed på ikke at blive hægtet af i fusionen 	

<p>Iben takker meget for de mange gode input, som sammen med input fra personalet, vil indgå i den videre proces med at få de værdier frem, der allerede er i organisationen og de værdier, som vi gerne vil have skal være bærende for sygehusets videre udvikling. Det forventes, at kernefortællingen om det samlede fusionerede SUH er på plads i løbet af foråret 2024, hvorefter rådet bliver præsenteret for denne.</p>	
<p>3. Siden sidst – opfølgning på indsatser, arbejdsgruppedeltagelse mv.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Led- og knoglekirurgi- opfølgning på rådets anbefalinger /Carina. Afdelingen har været meget imponeret over hvor hurtigt – engageret og konstruktivt rådsmedlemmerne har arbejdet med opgaven. Afdelingen arbejder videre med test/implementering af flere af forbedringsforslagene og sender stor tak til involverede medlemmer. • Rekruttering af nye rådsmedlemmer: Åbent Hus i Nærklinisk Nakskov den 1/2, og i sygehusets forhal den 8/2 /Erik Annoncering og bemanding på plads. Rådsmedlemmerne vil være synlige iklædt veste m logo og banner opstillet ved lille bod, hvor der tilbydes kaffe og kage. Der indtænkes også rekruttering ifm. Forskningens dag, hvor flere rådsmedlemmer i forvejen har tilbudt at hjælpe til. Uddannelseschefen takker for tilbud om hjælp. • Vicky orienterer om, at SP-Brugergruppen er genoplivet med første møde den 19/3. • Erik og Inger Vibeke orienterer fra møde i brugergruppe vedr. det nye byggeri, hvor der indhentes inspiration fra det nye byggeri i Køge. Udbud forventes afsluttet snarest med forventet opstart af det nye byggeri primo 2025 – hvis alt går vel. 	<p>Opfølgning om 3 mdr. med orientering om effekt af tiltagene v /Carina</p> <p>Opfølgning på næste møde</p> <p>Opfølgende orientering på næste møde.</p>
<p>Liste over forbedringsideer fra rådet - drøftelse af proces for prioritering og feedback / Erik og Marianne</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sygehusledelsen har godkendt rådets anbefaling til prioritering af "Ventet og velkommen" og "Wayfinding" som fælles sygehusindsats i 2024. Kvalitetsafdelingen arbejder videre med en proces for konkretisering og implementering heraf i samarbejde med rådet, repræsentanter fra afdelingerne og evt. andre interessenter. • Marianne orienterer om et nyt lokalt inspirationshæfte til at understøtte mere handling på brugerinddragelsesområdet, og takker for rådets input hertil. Hæftet udleveres på mødet. I hæftet er der et forslag til et arbejdsark, som kan give inspiration til, hvordan afdelingerne kan arbejde mere systematisk med indsamling af og opfølgning på patientfeedback/ ideer til forbedringer. Arbejdsarket har givet inspiration til udarbejdelse af en prioriteringsmatrix, som rådet evt. kan anvende fremadrettet, når de skal anbefale hvilke indsatser, som sygehuset skal prioritere højt. Prioriteringsarket testes på mødet ift. allerede indkommen feedback/ forbedringsforslag. Det vurderes, at vi – med enkelte tilretninger – kan afprøve arket, når rådet fremover skal give anbefalinger til hvilke nye udfordringer/forbedringsideer, som rådet vurderer, at sygehuset skal prioritere højt og hvad som anbefales lavere prioritet. 	<p>Rådsmedlemmerne modtager nærmere info og invitation til deltagelse i arbejdsgruppen</p> <p>Prioriteringsmatrix testes på næste møde, hvis der er indkommet ny feedback/forbedringsforslag</p>
<p>Henvendelser til rådet, gensidig orientering og input fra rådsmedlemmer</p> <ul style="list-style-type: none"> • Brainstorm med afsæt i hvad man som rådsmedlem har opdaget siden sidst / alle • Et rådsmedlem har fået henvendelse vedr. aktindsigt – der orienteres om generel procedure. • Et rådsmedlem videregiver tips om indhentning af patientfeedback - set på andet sygehus: Pågældende afdeling havde lagt nogle "Hvad er vigtigt for dig?" postkort frem på bordene i venteområdet med opfordring til, at man gav afdelingen feedback – ris/ros og tips til forbedringer. Ved siden af havde afdelingen opsat en postkasse, så man kunne lægge sit udfyldte postkort i denne. • Flere rådsmedlemmer videregiver positiv feedback, som de har hørt andre patienter. Roserne går bl.a. til hjerteafsnittet, hvor en patient, der går til kontrol har oplevet, at afdelingen til fulde lever op til "Vi er til for dig". Også ambulatorium for kikkertundersøgelse får ros fra patienterne – dels gastrokopiafsnittet, hvor en patient oplever at blive taget virkelig godt hånd om af gode personaler og dels koloskopienheden, hvor specielt afdelingens medsendte eksempler på opskrifter til, hvad man kan spise op til undersøgelsen, får stor ros. Fortjener udbredelse til andre tilsvarende afdelinger. 	

<ul style="list-style-type: none"> • Et rådsmedlem fortæller om case med en dårlig udskrivelse, hvor det bl.a. var et problem, at patienten ikke havde haft sko/overtøj med ind på sygehuset og derfor heller ikke til rådighed ved udskrivelse (se tiltag ift. at forebygge dette i næste info pkt. vedr. "Klædeskabet"). Endvidere havde der været dårligt kommunikation med flextrafik, hvilket resulterede i fejlkørsel mm. Rådet kan ikke behandle enkeltsager, men da der kan være meget læring til forbedringer i denne case, opfordrer rådet generelt til, at man indberetter sådanne hændelser som Utilsigtede hændelser – så de bliver tilgængelige til læring for andre. Vejledning hertil findes på Styrelsens for Patientsikkerheds hjemmeside. • Klædeskabet er indstillet til prisen for Årets patientoplevelse 2024 og TV2 ØST laver en historie om "skabet" /Carina Danske Regioner kårer en vinder den 11/4. Der følger 10.000 kr. med anerkendelsen. Klædeskabet er et samarbejde etableret mellem socialsygeplejerskerne i Akutafdelingen og Røde Kors Lokalfdeling. Skabet skal bl.a. forebygge eksempler på u hensigtsmæssige udskrivelser, som anført i ovenstående case. Personale på hele sygehuset kan hente tøj doneret fra Røde Kors genbrugsbutik og iklæde patienter med behov for dette. • Sygehus automaten er i drift med kontantløs betaling / Carina: En lavthængende frugt som viste sig at kræve involvering af mange forskellige faggrupper, eksterne firmaer og tekniske løsninger. Men – nu virker kortbetalingen! • Rådet har i efteråret giver feedback på en patientinformationspjece om podning for en bestemt type multiresistent tarmbakterier, kaldet CPO (Carbapenemase-producerende organisme). Carina viderebringer en tak fra Infektionshygiejnisk Enhed til rådet for hurtige og gode kommentarer og forslag til forbedring af informationen. De var meget værdsat! • Geriatrik sengaeafsnit ønsker sparring til patientpjece om brug af sensor til overvågning. Susanne fortæller lidt om systemet, som via kunstig intelligens kan overvåge om en konfus eller dement forlader sin seng om natten. For selvom personalet tilsær patienterne jævnligt, kan patienten stå op umiddelbart efter – med risiko for at falde. Systemet skal afprøves endnu et år før stillingtagen til om det skal udbredes til alle relevante afdelinger. • Geriatrik ambulatorium beder om rådets bistand til ambulatoriets fysiske rammer (se vedhæftede bilag 2 til dagsorden) /Erik Rådet drøfter arbejdsform ift. denne henvendelse og det aftales, at interesserede rådsmedlemmer besøger ambulatoriet for at besigtige forholdene og få en afklarende snak om opgaven. Erik, Vicky, Inger-Vibeke og Carsten melder sig til opgaven. • Patienttopmødet – mulighed for at byde ind på værtskab, som fælles indsats for de 2 råd i 2024 – opfølgning fra sidste møde. Formandskabet syntes, at det kunne være en fin opgave for vores to brugerråd at komme tættere på hinanden gennem løsning af denne opgave i fællesskab, og så er det i øvrigt et spændende felt. Mikala ser pt. på, om det er muligt rent ressourcemæssigt at byde ind på dette i 2024. • Marianne informerer om, at sygehuset er inviteret med i et EU projekt, som ledes af Universitetshospitalet i Kiel. Projektet hedder DAILY SDM, som står for Development and Application of an International Approach for Large-Scale Implementation of Shared Decision Making (Fælles Beslutningstagning). Projektet handler om, at vi skal blive endnu bedre til at arbejde sammen med patienter om mere inddragelse i beslutninger omkring deres behandling. Vi er allerede godt i gang, men har via dette projekt fået en særlig mulighed for at lære mere og lykkes med vores indsats i et interregionalt samarbejde. Vores indsats skal beslattes i samarbejde med udvalgte patienter, som inviteres til at følge/bidrage med ideer og afprøvninger i løbet af projektperioden. Repræsentanter fra rådet inviteres indledningsvis med til Kick-off på projektet den 28/2-2024 i Flensborg og vil senere få mulighed for at følge at følge/bidrage med ideer og afprøvninger i løbet af projektperioden. 	<p>Det aftales, at pjecen sendes i høring til rådsmedlemmerne.</p> <p>Carina kontakter afdelingen og koordinerer mødeforslag.</p> <p>Tilbage melding når ressource-spørgsmålet er afklaret.</p> <p>Marianne udsender yderligere info om projektet, herunder mulighed for at deltage i Kick-off</p>
<p>Evt., herunder evaluering af mødet Hvordan er mødet gået i dag? Har været et godt møde med god stemning og ivrig talelyst.</p>	