

Dato: 7.6.2016

## Referat fra Patient- og Pårørenderådet

**Tid:** Tirsdag den 7. juni 2016 kl. 15.00-17.00

**Sted:** Administrationen 2. sal, lokale 2, Akacievej 1 (indgang M)

**Tilstede:** Michael Larsen, Ilse Johansen, Tina Quist, Tove Fisker, Kirsten Kristensen, Bent Jensen, Helle Andresen, Mette Halling, Anja Nergaard, Aase Bjerring, Sidse-Marie Toubroe (referent)

**Afbud:** Connie Rau, Vibeke Rosenmejer, Linda F. Holm, Jette M. Larsen

### Ad 1: Velkomst

- a. Referat fra mødet den 2. februar 2016 blev godkendt uden bemærkninger.
- b. Opfølgning fra sidste møde:
  - Patientsikkerhed for patienter på gangene:  
Der arbejdes på et ”gang-sæt” som både indbefatter et kald (på samme måde som på stuerne) samt lampe og bord.
  - Indkøb af nye stole til hovedindgangen:  
Sygehus ledelsen har bevilget 12 nye stole med armlæn som placeres ved hovedindgangen.
  - Klapsæder i elevatorerne:  
Sygehusledelsen har bevilget 2-4 klapsæder i de mest brugte elevatorer. Ud fra erfaringerne med disse klapsæder skal det overvejes, om der skal etableres sæder i flere, af de i alt 31 elevatorer som findes på Holbæk sygehus.  
På Rigshospitalet skulle klapsæder været blevet fjernet, da der var for meget hærværk mod dem.
  - Trykning af nye plakater og pjecer samt opsætning på hospitalet:  
Der er trykt nye plakater og pjecer – begge dele fordeles rundt på hele sygehuset i uge 24 og 25.
  - Undersøge skiltning i elevator:  
Der rykkes fortsat for en løsning.
  - Stillerum:  
Aase har snakket med sygehuspræsten, som er ny på Holbæk Sygehus og der er stor interesse i at få etableret stillerum, på nuværende tidspunkt er det desværre ikke muligt pga. pladsmangel og igangværende omflytninger.
  - Betaling med Dankort i kantinevogn:  
Der er endnu ikke kommet et svar, men der rykkes igen.

## **2. Evaluering og opsamling på erfaringerne fra feedback processen**

Først blev der afholdt feedbackdag den 5. april og efterfølgende ideudviklings-workshop den 13. maj 2016. Deltagerne oplevede, at de bidrag som kom frem i første runde blev taget op og brugt i anden runde. Det fungerede godt!

Der var en god dialog på møderne og alle var meget engagerede.

Patienter og pårørende var glad for at have deltaget, og Holbæk sygehus fik mange gode input til det videre arbejde.

Alle de input og ideer som fremkom i processen er blevet samlet i nogle skemaer. Hvis nogle ønsker at se disse i deres fulde længde, så skal dette blot siges til Sidse-Marie, så fremsendes de. Derudover vil de indgå i det fremtidige udviklingsarbejde.

## **3. Godkendelse af revideret kommissorium for Patient- og Pårørenderådet**

Det tilrettede kommissorium blev gennemgået. Der var enighed om, at skemaet på side tre vedr. valg af sundhedsfaglige repræsentanter ikke var tydeligt. Der udarbejdes en ny udgave.

Derudover blev det aftalt, at der ikke skal stå om valg af patient og pårørende repræsentanter, men i stedet at de udvælges, så der sikres en så repræsentativ dækning som muligt.

Det tilrettede kommissorium udsendes til endelig godkendelse.

## **4. Regional håndhygiejne kampagne**

Region Sjælland gennemfører en kampagne med fokus på håndhygiejne hos patienter og pårørende/besøgende i perioden fra den 17. maj til slutningen af juni 2016.

Der blev kort orienteret om kampagnen, og plakater fra kampagnen blev vist.

På mødet i august vil hygiejnesygeplejerske Pia M. Hindsby deltage. Pia vil meget gerne have tilbagemeldinger på kampagnen – Hvad har virket?, Har i oplevet en ændring?, forslag til forbedring på hygiejneområdet mm.

Helt konkret blev det foreslået, at opslag skulle sidde på toilettdøren – således at man ser dem, når man sidder på toilettet.

## **5. Rekruttering af nye medlemmer til Patient- og Pårørenderådet**

Der i øjeblikket er en vakant plads (2 efter seneste møde) samt behov for yderligere medlemmer i forbindelse med valget til efteråret.

I første omgang forsøges med rekruttering via Sundhedsdagen i Holbæk den 11. juni samt nye plakater og foldere på samtlige afsnit.

Til mødet i august vurderes behovet for yderligere tiltag for at finde nye kandidater. På mødet fortalte Kirsten Kristensen, at hun udtræder at rådet pr d.d.

## 6. Sundhedsdagen i Holbæk lørdag den 11. juni 2016

Der blev kort orientering om programmet for dagen, samt at der fortsat er ledige tider i vagtplanen – så alle er meget velkomne til at kigge forbi (også for en kortere deltagelse!). Holbæk Sygehus og herunder også Patient- og Pårørenderådet har stand/telte på skyggesiden v. Cafe Vivaldi.

Der er produceret T-shirts samt trykt plakater og foldere. Derudover var der på mødet et ønske om, at fortælle de gode historier! Hvad har Patient- og Pårørenderådet været med til i de første snart 2 år?

I den forbindelse er der udarbejdet en række "talebobler", som udtrykker en del af det som Patient- og Pårørenderådet har været med til. Listen med "talebobler" er udsendt til kommentering og supplerings.

## 7. Takt og tone på Holbæk Sygehus

Det er foreslået, at der skal udarbejdes nogle takt og tone "regler" for Holbæk sygehus. Patient- og Pårørenderådet havde en drøftelse af behovet og forslag til hvordan opgaven kan gribes an.

Der var en længere drøftelse af hvilke problemer der særligt opleves, hvad der evt. kan gøres, samt hvad der *ikke* skal gøres. Nedenstående liste er ikke sorteret eller grupperet.

- Fokus bør være på de afdelinger som har kommunikationsproblemer fremfor på hele sygehuset.
- Ledelsesmæssigt fokus på en presset hverdag eller særligt stressende situationer.
- Fokus på at kommunikation via tavler ved sengene skal være værdig for patienterne – fx bør det fulde navn benyttes, og det skal overvejes hvad der kan/skal stå til offentligt skue.
- Patientens kontaktperson/person med særligt ansvar ofr forløbet bør stå på tavlen, så både patient og pårørende ved hvem det er.
- Indsatser skal have fokus på at fremme de gode ex. Husk at rose dem der gør det godt.
- Ansatte på Holbæk Sygehus skal vide hvad der forventes af dem (både fagligt og i fh til kommunikation, tone mm).
- Læger skal være forberedte forud for samtaler.
- Høflighed og imødekommenhed
- Man skal tages alvorligt og mødes ligeværdigt.
- Personalet skal trænes i at tage imod kritikken (og lære af den).
- Supervision kan være en metode til at træne personalet.
- Skyggemetode (hvor en uvildig fra en anden afdeling gå med rundt) er en metode til konstruktiv feedback
- Der findes mange tjekskemaer, men der er en tendens til at glemme de mere bløde værdier.
- Fokus skal være på alle faggrupper.
- Kommunikation!
- Det hjælper ikke noget at sætte plakater op på væggene – der sidder så meget i forvejen
- Løbende dialog og feedback

- Relationel koordinering har været brugt på Ortopæd kirurgisk afdeling.
- Anerkendelse og støtte personalet imellem - skaber overskud til også at støtte patienterne
- ”Sådan gør vi ikke her!” er ikke en tilbagemelding til patienter og pårørende – lyt og kom i stedet med faglige argumenter
- Indlæggelsessamtaler kan måske løse nogle af vores problemer
- ”Modtagelseskomite” har tidligere fungeret på medicinsk afdeling
- Fokus på velkomst i afdelingerne fx via tekst på tv-skærmen (som på hoteller)
- Patientsikkerhedsrunder med fokus på kommunikation (kunne forsøges i efteråret).

Det blev aftalt, at der til mødet i august skal foreligge et oplæg til hvordan der arbejdes med forbedret kommunikation og dialog på Holbæk Sygehus.

## 8. Eventuelt

- Bent fortalte om hans oplevelser med overbelægning på sygehuset, hvilket betød mange patienter på gangene inkl. ved fx branddøre.  
Aase beklagede meget situationen som desværre er et sammenfald af ombygninger, ekstraordinært mange patienter mm.  
Sygehuset har stort fokus på situationen og har løbende runder på de berørte afdelinger samt arbejder på løsninger via de daglige morgenkonferencer.  
Såfremt medlemmer af Patient- og Pårørenderådet igen oplever situationer af beredskabsmæssig karakter må der meget gerne tages kontakt til Sygehusledelsen v. Aase. Skriv eller ring til Sidse-Marie!
- Danske Patienter udbyder et kursus for patientrepræsentanter.  
Det blev aftalt, at Tina og Michael ønsker at deltage den 1. september i Rødovre og Ilse og Tove ønsker at deltage i kurset den 8. november 2016 i Odense.  
Sidse-Marie tilmelder og sikrer betaling.
- Ny plakat fra Ortopæd kirurgisk afdeling.  
Der ønskes Patient- og Pårørenderådets bemærkninger til udkastet. Der var kun positive bemærkninger til den nye plakat vedr. samtalerum og der var meget positive tilkendegivelser i fh til etableringen af et egentligt samtalerum.  
Plakaten er udsendt til evt. yderligere kommentering.  
  
Derudover fortalte Anja at afdelingen er ved at indkøbe høreværn, som medpatienter kan tage på, når der er samtaler på stuen som man ikke skal overhører.
- Video om sygehuset – hvad vil I gerne se?  
Kommunikationsafdelingen i Region Sjælland er i gang med at producere videoer om en række undersøgelser og behandlinger på sygehusene. De arbejder også med ideen om at producere en video for hver af regionens sygehuse – og er derfor nysgerrige efter at høre Patient- og Pårørenderådets ideer til indhold i disse videoer?

Forestil jer, at I besøger hjemmesiden for Holbæk Sygehus [www.regionsjaelland.dk/holbaeksygehus](http://www.regionsjaelland.dk/holbaeksygehus), og I her møder muligheden for at se en video om Holbæk sygehus – hvad kunne I så godt tænke jer at se og få at vide, når I trykker play på videoen?

**Eksempler:**

- Dagligdagen på sygehuset/afdelinger
- Fakta om sygehuset: Hvor mange er ansat? Hvor mange patienter kommer på sygehuset om året?
- Sygehusets styrkepositioner – eksempelvis Fælles Medicinsk Ambulatorium, der gør det nemmere at være patient med flere sygdomme.
- Gode råd til at være patient på sygehuset.

Hvad har I af ideer?

Materialet fra Kommunikationsafdelingen er udsendt – yderligere bemærkninger bedes fremsendt til Sidse-Marie.

- Der blev kort orienteret om ”Hvad er vigtigt for dig? –dagen” den 6. juni 2016. I alt deltog 14 afsnit fra Holbæk sygehus i dagen, som havde til formål, at sætte patienter og pårørendes spørgsmål, ønsker og behov i første række.
- Flere medlemmer af Patient- og Pårørenderådet har oplevet, at ansatte på sygehuset ikke kender til rådet. Det blev derfor aftalt, at der udarbejdes en lille nyhed til det interne nyhedsbrev for ansatte, som fortælle om Rådets arbejde.
- Placering af bænke på sygehuset:  
Aase fortalte, at der i forbindelse med renoveringen af gårdområdet i Akaciegården også skal opsættes bænke og efterspurgte nogle som ville bidrage med forslag til placeringen. Bent meldte sig og evt. andre interesserede kan skrive til Sidse-Marie

**9. Punkter til dagsorden til møde den 2. august 2016 og kommende møder i øvrigt**

- Hygiejne opfølgning ved hygiejnesygeplejerske Pia M. Hindsby
- Liv orientere om Årsrapport for patientsikkerhed
- Hvordan inddrages patienter? V. Anja Nergaard
- Overgang mellem primær og sekundær sektor
- Kommunikation (takt og tone jf. punkt 7) – opfølgning/oplæg
- Opfølgning på Sundhedsdagen, herunder status på kandidater til Patient- og Pårørenderådet
- Besøg af sygehuspræsten
- Hjemmesiden – hvordan finder man rundt? Evt. oplæg ved en kommunikationsmedarbejder fra region Sjælland (ikke aug. mødet)