



Den 28. marts 2011

Brugerinddragelse

Patient Ekspert Panel

Fælles Akut Modtagelse, SVS



1. møde

Program

- Velkomst + smørrebrød
- Præsentation af deltagere
- Præsentation af Fælles Akut Modtagelse
- Baggrund og formål for Patient Ekspert Panelet
- Gennemgang af kommissorium for PEP
- Temaer til næste møde samt mødedatoer

Patientekspert panelet

- Henning Sørensen
- Ove Schlosser
- Birte Nielsen
- Betina Okholm Knutzen
- Niels Schack
- Bente Hansen
- Lars Ole Lang
- Berit Langmarch Hansen

Patientekspert Panelet fortsat

- Ledende overlæge Christian Christiansen
- Ledende oversygeplejerske Christian Jørgensen
- Afdelingslæge Jan Vork
- Specialeansvarlig overlæge Marie Hamming
- Sygeplejerske Helene Lønborg
- Sygeplejerske Vibeke Jørgensen
- Lægeseekretær Jette Kristensen
- Udviklingssygeplejerske Anna Maria Kristensen

Præsentation med 5 skarpe

- Kort beskrivelse af dit indlæggelsesforløb
- Nævn én ting / episode, som skabte undring
- Hvorfor har du sagt "ja" til at deltage i panelet?
- Hvilke forventninger har du til dette udvalgsarbejde?
- Hvad vil du have i fokus med din tilstedeværelse?

FAM realitet

- Pr. 1. sep. AMMA + AMC = FAM
- Om 3 år – samme geografi



30-03-2011

FAM – lige nu

- AMC (Akut modtagecenter og skadestue)
 - Kirurgisk modtagecenter – 18 senge
 - Skadestuen – 7 behandlingspladser
- AMMA (Akut medicinsk modtageafsnit)
 - Afd. 272 - 33 senge
- SVS i alt
 - 460 disponible senge



Fakta om FAM 2020

- 60-65 senge
- 45.000 udskr./år
- 11.000 medicinske patienter
- 8.500 kirurgiske
- 32.000 skadestuebesøg

D.v.s:

- i snit 120 pt. pr. dag



Baggrund

- Sundhedsstyrelsen publicerede rapport 2007:
 - “Styrket akutberedskab – planlægningsgrundlag for det regionale sundhedsvæsen”
 - Færre og større akutmodtagelser
 - Mere erfarne læger i tjeneste 24 timer
- Region Syddanmark:
 - “Rapport om sygehuse i Syddanmark – et fagligt og organisatorisk grundkoncept”

Fælles Akut Modtagelser i RSD



Formålet

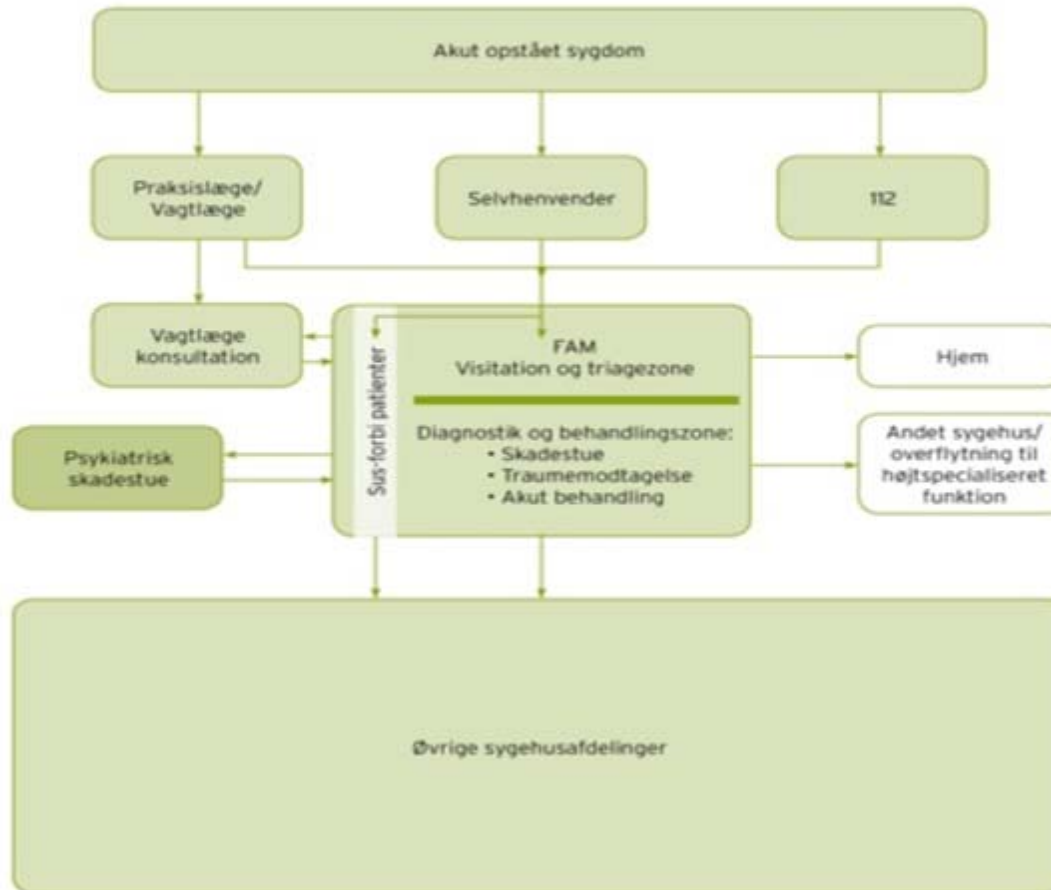
- Bedre patientoplevelse
 - Få personalekontakter – kompetent
 - Skal kun være et sted
- Hurtigere – bedre – med højere kvalitet
 - modtagelsen
 - undersøgelserne
 - udrednings- og behandlings-planer
 - udskrivelsen



Kunden i fokus



Den akutte patients vej gennem sygehuset



FAM – også et uddannelsessted

- Sygeplejestuderende
- Radiografstuderende
- SSA-elever
- Lægeseekretær-elever
- Sundhedsservicesekretær-elever
- Yngre læger
- Redder-uddannelsen
- "Søens folk"
- Samaritter-praktiksted
- Boreplatform
- Og alle de andre nysgerrige

Forventningsafstemning med medlemmer

- Panelets formål og tidshorisont for arbejdet (kommissorium)
- Udvalgets sammensætning (antal personer, personalegrupper)
- Kontaktperson: Anna Maria Kristensen og Christian Jørgensen
- Fortrolighed
- Praktiske forhold vedr. rejsegodtgørelse og evt. forplejning

15

Patientinddragelse – hvorfor nu det?

- Fordi Den Danske Kvalitetsmodel stiller krav
- Fordi der er fordele ved det
- Fordi det er det rigtige at gøre

Vi skal!

Den Danske Kvalitetsmodel har standarder for patientinddragelse

- 2.1.1 Informeret samtykke til behandling (1/4)
- 2.1.2 Patientens inddragelse i beslutninger vedrørende behandlingen (2/4)
- 2.1.3 Pårørendes inddragelse i patientbehandlingen (3/4)
- 2.1.4 Religiøs og kulturel støtte til patienter (4/4)

17

Fordele!

For erfaringer med udstrakt Patientinddragelse....

- Øget patienttilfredshed (tilfredshedsmålinger, patienttilgang)
- Bedre kvalitet for plejen og behandlingen af patienterne
- Øget patientsikkerhed
- Øget arbejdsglæde for personalet

Kilde: Patient-Centered Care Improvement Guide, Picker Institute 2008

Patienterne i patientpanelet skal hjælpe os med...

1. at få øje på, hvordan "systemet" fungerer
2. at generere idéer til forbedringer
3. at rådgive og vejlede

Gennemgang af kommissorium for PEP

Formål og vision

- **Vi vil arbejde på at få tilfredse patienter og pårørende efter deres ”møde” med os.**
- **Vi vil have ”Kundefokus”** FAM vil gerne - som landets første Akutmodtagelse – etablere et panel bestående af tidligere akut-indlagte patienter, der med deres erfaringer og oplevelser, kan berige os med ideer, der kan løfte den patientoplevede kvalitet i FAM
- PEP skal medvirke til at skabe en naturlig dialog mellem panelet / brugerne og FAM og derigennem at medvirke til at sikre brugerinddragelse.
- PEP er et dialogforum, sparrings- og rådgivningspanel, der er en del af hele indsatsen i forhold til at sikre den patientoplevede kvalitet

20

Gennemgang af kommissorium for PEP

Organisering og organisatoriske ramme

- PEP har ingen selvstændige beslutningskompetencer, men kan alene pege på og anbefale temaer og indsatsområder, som afdelingen bør arbejde med i forhold til at sikre den patientoplevede kvalitet.
- PEP kan bruges som høringsorgan i relation til nye arbejdsgange, informationsmateriale, fysisk indretning, patientsikkerhedsarbejde, patientforløb, samt kvalitetsmæssige tiltag i forhold til den patientoplevede kvalitet.
- PEP kan på eget initiativ udvælge sig temaer, som panelet finder relevant at få uddybet eller bearbejdet, men det skal ikke være et forum for enkeltsager, og der skal ikke drives patientforeningspolitik / personalepolitik. Repræsentanter fra PEP kan indstilles til relevante arbejdsgrupper i FAM
- Valgperioden er 1 år, dog med mulighed for forlængelse.

21

Hvad tænker I?



Næste møde

Mulige temaer

- Tirsdag den 14. juni
- Mandag den 10. oktober

- Mulige temaer:
- Informationsniveauet (pjece og hjemmeside)
- Fysiske rammer

Tak for nu og på gensyn

