



Tirsdag den 14. juni 2011

2. møde

Patient Ekspert Panel



Dagsorden

- Skriftlig information
- LUP
- Feedback kort
- Workshop – Roskilde v/ Vibeke og Helene
- Skadestue - venteværelsesprojekt
- Indgået post fra brevkassen (internettet)

Patientekspert panelet

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

Skriftlig information

- Velkomstpjece fra AMMA
- Velkomstpjece fra AMC – Nord

Overordnet for SVS

- Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser (LUP) 2010 viser fremgang på flere områder for Sydvestjysk Sygehus.
- 97 % af de ambulante patienter på Sydvestjysk Sygehus har et godt eller virkelig godt samlet indtryk af sygehuset. Det samme gælder for 91 % af de indlagte patienter.
- Sygehuset opnår i forhold til sidste år flere tilfredse patienter på flere områder.

5

Indlagte patienter giver flere positive eller meget positive svar på spørgsmål om:

(samlet for SVS)

- Personalets viden om sygdomsforløb ved samtaler
- Rengøringsstandarden på sengeafdelinger
- Det samlede indtryk af lokaler
- Patienter og pårørende passende inddraget i beslutninger om behandling
- Tildeling af kontaktperson

6

Overordnet for AMMA

- Information under indlæggelsen
- Information ved udskrivelsen

Væsentlige negative

- Skriftlig information
- Håndtering af fejl
- Information om ventetid
- Tvivl ved udskrivelsen



- **Modtagelse på afdelingen – god (Af 177 svar)**
- **13% oplevede ventetid (Af 151 svar)**
- **50% ingen information om hvorfor ventetid ved indl (Af 8 svar)**
- **24% oplever ikke de har en kontaktperson (Af 176 svar)**
- **Alle oplever de har en kontaktperson med særligt ansvar for dem (Af 5 svar.)**
- **1,6% oplever at kontaktpersonen IKKE tager ansvar (Af 122 svar)**
- **6,8% oplever at personalet IKKE har sat sig ind i svar's sygehistorie**
- **14,6 % ville gerne have været mere inddraget i behandlingsforløbet (Af 171 svar)**
- **22% synes pårørende blev inddraget for lidt (Af 96 svar.)**
- **10% oplever fejl (Af 174 svar.)**
- **40% oplever fejl håndteres dårligt (Af 15 svar.)**
- **11% oplevede unødigt ventetid på us (Af 152 svar.)**
- **60% uden information herom (Af 19 svar.)**
- **54% modtog ikke skriftlig information (Af 93 svar.)**
- **100% fandt den udleverede skriftlige information god (Af 37 svar.)**
- **11% fandt de fik for lidt mundtlig information (Af 168 svar)**
- **15% oplever forskellig information fra forskelligt personale (Af 157 svar.)**
- **9% utrygge ved at komme hjem (Af 173 svar.)**
- **21% finder samarbejdet med hjemmesygeplejen dårlig (Af 48 svar)**
- **18% oplever egen læge dårlig orienteret (Af 89 svar.)**
- **31% er i tvivl om livsstilens betydning for sygdommen (Af 115 svar.)**
- **40% har været i tvivl om noget efter udskr. (Af 153 svar.)**
- **27% har været i tvivl om genoptræning efter udskr (Af 97 svar.)**
- **15% i tvivl om medicindosering (Af 124 svar.)**
- **17% i tvivl om i hvilken situation, de skal kontakte læge igen (Af 121 svar.)**
- **31% i tvivl om sygdommens betydning for fremtiden (Af 129 svar.)**
- **18% ved ikke hvor de skal henvende sig ved forværring (Af 163 svar)**
- **93% samlet set tilfredse (Af 148)**
- **94% samlet set tilfredse (Af 174 svar.)**
- **9,% usikre på, om de har fået den rette lægelige behandling (Af 174 svar.)**
- **5% usikre på, om de har fået den rette sygeplejefaglige behandling (Af 176 svar.)**
- **22% finder vi har dårlige fysiske rammer (Af 174 svar.)**
- **14% finder dårlig rengøring (Af 153 svar.)**
- **10% utilfredse med maden (Af 165 svar.)**

Opfølgning / handleplan

- Tjekliste for udskrivelse
- Kommunikationen
- Adfærd
- Ordentlighed
- Patient Ekspert Panelet

10

Opfølgning fortsat

- Indlæggelse
- Kontaktperson
- Ventetid
- Info pjece
- Fysiske forhold (flersengsstuer, mad etc.)
- Individuelle hensyn (handicaps, mad, støj)
- Patientforløb (Måling af værdier, blodprøver, undersøgelser, journalopt, plan, overflytning, udskrivelse)
- Pårørende (inddragelse og oplysninger)

- Udskrivelse
- Medicin
- Evt. henvendelse ved forværring
- Kontakt til hjemmepleje o. lign

11

LUP - kilde

- <http://www.patientoplevelser.dk/>

Feedback Kort

- Anden mulighed for tilbagemelding
- Bidrager til fagligheden
- Temaer til personalemøder
- Temaer til PEP
- Forskning – brugerinddragelse hvordan

13

Workshop fra Temadag

- v/ sygeplejerske Helene Lønborg og Vibeke Jørgensen

Skadestueprojekt

- Venteværelset moderniseres
- Møbler skal udvælges / prøves

SVS - hjemmesiden

- Postkassen
- Videoklip