

Område: FAM/SVS
Afdeling: Patient Ekspert Panel
Journal nr.: 7. møde i PEP
Dato: Referat fra den 14.1.2013
Udarbejdet af: Helene Lønborg/AMK



Referat fra: Patient Ekspert Panel møde

Tidspunkt: Mandag den 14. januar 2013 kl. 16.30 – 18.30

**Sted: Store 08, etage 5 (ved personalekantininen)
Sydvestjysk Sygehus**

Tilstede: Bente Hansen, Christian Jørgensen, Conny Dranfeldt, Helene Lønborg, Henriette Bøllund, Jan Vork, Lars Ole Bang, Marie Hamming, Vibeke Jørgensen, gæst Abdul Dezkam og Anna Maria Kristensen

OBS ☺ Mødedatoer i 2013:

Onsdag den 10. april	16.30 – 18.30
Mandag den 17. juni	16.30 – 18.30
Torsdag den 24. oktober	16.30 – 18.30

Mødereferat:

Vi samledes ved "mødestedet" - "Patientforeningernes og handicaporganisationernes INFO – CAFÉ" i Forhallen og fulgtes til etage 08, Store mødelokale

1. **Velkommen** v/Christian J. , tak til Abdul for at komme og præsentere os for arbejdet i forbindelse med udviklingen af skriftlig patientinformation – optimeret hjemmeside - patientinformation m.m. v/ Web-koordinator Abdul Dezkam, Kommunikationsafdelingen.
2. Indlæggelse / genindlæggelse v/ Conny
Conny efterspørger oplevelser/tanker om henvendelse i Skadestuen. Patienter og pårørende kommer ind ad den samme store dør. Der er ingen personale til modtagelse hos lægevagten, der er kommet en maskine/ sygesikringskort holder. "Hvordan vil du gerne mødes"? Snakken/debatten omhandler oplevelser og muligheder:
 - Kunne man komme ind ad Hovedindgangen, bruge sit sygesikringskort og få vejledning om hvor man skal gå hen?
 - Jeg blev bedt om at gå udenfor og ringe til lægevagten
 - Det er svært at se skiltet til lægevagten
 - Skejby har et videntcenter til at hjælpe mht. "hvordan patienter tænker og reagerer" ved indlæggelse eller andre henvendelser til sygehuset
 - Farver på gulvet det er godt – der står hvilken farve man skal følge for at komme det rigtige sted hen – det er godt og meget enkelt for alle
 - Der er forvirring om lægevagt/skadestue – der er kun bemanning til skadestuen
3. Udvikling og digitalisering af skriftlig patientinformation på SVS, samt udvikling af sv.s.dk hjemmesiden v/ Abdul Dezkam.

Abdul viser besøgsstatistikker på sydvestjysksygehus.dk herunder FAMs hjemmeside. Statistikkerne over hvor mange der bruger SVS hjemmeside, viser en støt stigning og det vil fortsætte. I dag er der 27 %, der søger hjemmesiden pr mobil – i 2010 var der 3 %
Nettet bliver mere og mere brugt, f.eks. vil patienterne gerne have mere målrettet information om deres behandling/forløb, samt mere selvbetjening med bl.a. mulighed for at melde afbud / anmod om ændring af aftaler i ambulatorier.

Abdul fortæller også om de mange fordele ved den nye løsning ift. patientinformation (også kendt som patientpjecer i dag).

Pjecerne vil blive lagt på nettet som sider (digitaliseret) – og dermed gjort tilgængeligt for patienter, pårørende, ansatte døgnet rundt, uanset tid, sted og om man bruger mobil/pc/tablet osv. SVS` s **Patientinformationsprojekt** er et af de første af sin art i Danmark.

Tanken er, at man får samlet alle patientinformationer i sygehuset, og får dem kategoriseret på en let og forståelig måde, der tager udgangspunkt i brugeren - det er hele omdrejningspunktet.

Det er vigtigt ikke at "overinformere" patienter med tykke indkaldelsesbreve, men i stedet tilbyder patienten at "læse mere", ved at henvise, vha. links i indkaldelsesbreve eller i små pixie-foldere, til den/de relevante patientinformationer. Patienter, der ikke har adgang til internettet, får tilbudt, at få patientinformationerne tilsendt.

Fremtidens svS-hjemmesider kan bl.a. byde på

- Mere selvbetjening
- Mere målrettet information til den enkelte
- Smartere find vej til og i sygehuset-løsninger
- Mobil-apps
- Mere Facebook-aktivitet, herunder lukkede facebook-foraer for patienter og pårørende

Relevante links:

Udkast til patientinfo-projektet: www.svs.dk/patientinfo

Overblik over praktiske oplysninger: www.svs.dk/praktisk

FAMs hjemmeside: www.svs.dk/fam

Find vej til svS: www.svs.dk/findvej

Frit sygehusvalg: www.svs.dk/fritsygehusvalg

Patientbefordring: www.svs.dk/transport

4. Hygiejne v/ Helene

Helene spurgte patientpanelet vedr. hygiejnen i afdelingen - om der lægges mærke til om der er rent både på stuen og ikke mindst på toiletterne. Det er helt klart noget patienter og pårørende ser hvis der er beskidt og de tænker meget over om der mon er rent når de kommer der. Løsningen kan være at der kommer skiltning op om hvornår toilettet sidst er rengjort og evt. plakater op omkring håndhygiejne og hvordan man vasker hænder. Der kom ikke en endelig beslutning, men Helene vil tale med hygiejnesygeplejersken herom.

Helene gør opmærksom på, at de sæbedispensere vi har i afdelingen ikke er gode. Patienterne kan ikke finde ud af at bruge dem – desuden hænger de inde bag håndvasken og man skal have begge hænder fri for at kunne håndtere dem. Mange af de ældre kan ikke stå med begge hænder fri. Desuden kan de ikke finde papirhåndklæderne, som jo er bag spejlet. Konklusion er at vi skal have en ny type dispensere i FAM og det må gerne være håndfrie pumper.

5. Tjeklister ved udskrivning v/ Vibeke udsættes indtil vi har fået implementeret det nye system Cosmic
6. Ønsker om emner: patientfortællinger, kommunikation, videooptagelse af Patient Ekspert Panelmøde??
7. PEP har fået 3 nye medlemmer, som inviteres til vores næste møde:
Velkommen til:
Gregers Petersen
Bente F Reinholt Jørgensen
Jørgen Jørgensen