

www.sydvestjysksygehus.dk
Skriftlig patientkommunikation



Sydvestjysk Sygehus
Esbjerg

14.1.13 – Sydvestjysk Sygehus // PEP

1. Om SVS.dk (herunder svs.dk/fam)
2. Patientinformation (pjece)
3. SVS på Facebook
4. Hvad er behovet?

Om SVS.dk

- Hjemmeside for Sydvestjysk Sygehus med 1400 undersider
- Forskellige målgrupper og forskellige formål
- Ikke selvbetjening, men meget information

SVS.dk - Statistikker

	2012	2011	2010
Besøgende	197.939	169.434	134.890
Sidevisninger	709.813	693.833	526.559
Fra Google	100.406	98.161	68.938
Mobilbrugere	27 %	8.5 %	3 %
FAM			
Besøgende	7.998	6.298	4.236
Sidevisninger	15.382	15.027	9.221
Mobilbrugere	34 %	10.5 %	3.5 %



Hvorfor hjemmesider?

Undersøgelser viser...

- Behov for mere fyldig, struktureret og tilgængelig information
- Behov for nemmere og hurtigere indgange (Vi har travlt!)
- Behov for at tilgå information uanset platform (mobil/pc/tab)
- Behov for at tilgå information uanset tid/sted
 - I dag bruger vi internettet til at få svar på spørgsmål, der førhen krævede "tilstedeværelse". Eks. køb af produkter, rådgivning, kommunikation, sundhed- og helbredsinfo, borgerservice mv.
- Ofte det første "møde" med sygehuset – derfor vigtigt, at man rækker hånden ud allerede dér

BRUGEREN HAR MAGTEN

Derfor modtagerorienteret information

Skriftlig patientinformation (pjeccer)

- **Nuværende (gamle model)**
 - Flere versioner, flere steder
 - Ingen overblik over hvem, hvad og hvor
 - Vi overinformerer med tunge indkaldelsesbreve
 - Svært at vedligeholde (tager tid fra personalet)
 - Svingende kvalitet
 - Afsenderorienteret

LINK: SVS.dk > Patientinfo > Behandlinger og undersøgelser

Skriftlig patientinformation (pjeccer)

- **Nye model** (Nødvendige info i brev – derudover tilbyde mere info)
 - Samlet i ét system (versionstyret, tydeligt hvem der er ansvarlig)
 - Patienter og ansatte bruger samme "kasse" / eller evt. hjemmeplejen
 - Kategoriseret efter overskrifter (lidt ligesom apoteket)
 - Fokus på patienter og patientforløb - ikke afdelinger
 - Lettere at "Google sig frem" til patientinformationerne
 - Prøv fx "Blodprop symptomer", "prp behandling", "knæalloplastik"
 - Indkald.breve bliver fra 2-5 sider + 2-5 bilag, til 1-2 siders måske 1 bilag
 - Oprydning og altid den seneste udgave patienten læser
 - Ensartethed og optimeret tekst, der er forståelig for patienten
 - Mulighed for at supplere med billeder og videoer (Medicinsk Grindsted)
 - Besparelser, 3-klik, samle information ét sted
 - Skal IKKE erstatte fysisk kommunikation!

LINK: www.svs.dk/patientinfo

SVS.dk – Fremtid

Bl.a.

- Mere selvbetjening – meld afbud, ændre tider, kontakt (eboks)
- Målrettet information vha. nemID
- Find vej i sygehuset
- Mobile apps

SVS på Facebook

- Nyhedskanal og åbne spørgsmål med mulighed for kommentarer
- Følg med i organisationen
- Patientgrupper (kræftpatienter, pårørende samt børn og unge med diabetes)

Link: www.facebook.com/sydvestjysksygehus

Hvad er behovet?

- Bruger du internettet til at søge information om sundhed/helbred/sygdom/forløb?
- Har du brugt sygehusets hjemmeside?
- Hvilke informationer finder du, som patient/pårørende, relevant?
- Har du idéer/forslag?

Kontakt

Abdul Dezkam
Web-koordinator
Kommunikationsafdelingen

Telefon: 7918 2024
E-mail: abdul.dezkam@svs.regionsyddanmark.dk