



Inspirationens dag 2011

Patient Ekspert Panel

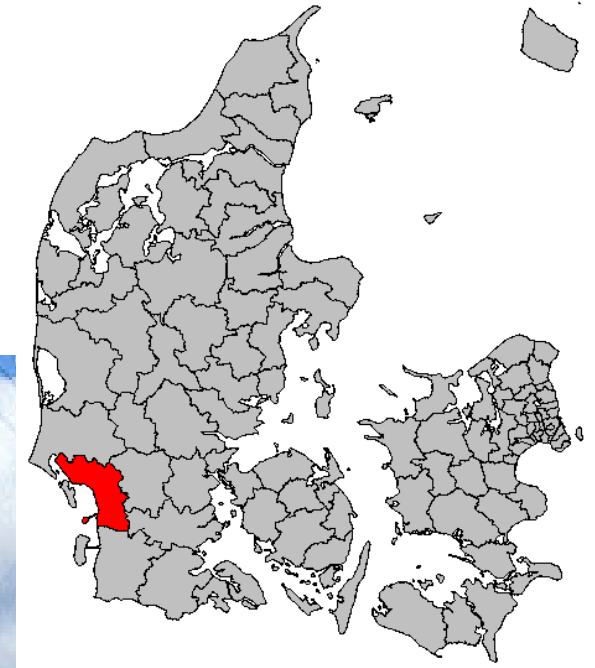
Sydvestjysk Sygehus

v/ Ledende oversygeplejerske Christian Jørgensen



Sydvestjysk sygehus - FAM

- Esbjerg



22-06-2011

22-06-2011

Hvorfor brugerinddragelse?



22-06-2011

Udviklingstendenser i sundhedsvæsenet

- Øget krav om kvalitet – faglige, organisatoriske og patientoplevede
- Skift i patienternes holdning til pleje- og behandlingspersonalets rolle
 - Brugere er mindre autoritetstro
 - Stigende ønske om medinddragelse
 - Samarbejde mellem fagpersoner og patienten
- Kvalitet defineres (også) af brugerne, ikke blot et professionelt anliggende

Fremtidens patienter ønsker:

- Faglighed
- God kommunikation og information
- Medinddragelse/-indflydelse
- Tilgængelighed og sammenhæng
- Valgmuligheder
- Helhedsbetragtning og fokus på individet



Hvilke krav stiller udviklingen til sygehusene

- Faglighed
- Kommunikation
- Tilgængelighed og sammenhæng
- Helhedsbetragtning, fokus på individet og valgmuligheder



Hvorfor inddrage patienten?

- Patienten den eneste der gennemgår det samlede forløb, og er derfor den eneste, der kan vurdere forløbet i sammenhæng
- Personalet er ikke i stand til at vurdere kvaliteten på vegne af patienten
 - Overensstemmelse mellem fagfolk og brugere på faktuelle spørgsmål
 - Manglende overensstemmelse mellem fagfolk og brugere på vurderings spørgsmål



Patientinddragelse – hvem siger hvad?

- Fordi Den Danske Kvalitetsmodel stiller krav
- Patientsikkerhed
- Patientorganisationer
- Patienterne vil gerne
- 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)



Fordele med udstrakt Patientinddragelse....

- Fokus på den patientoplevede kvalitet af plejen og behandlingen
- Øger patienttilfredshed
- Øger patientsikkerhed
- Øger arbejdsglæden for personalet
Men vi mangler forskning..



Brugerinddragelse

- Direkte
 - Dialogen mellem behandleren og patienten
- Indirekte
 - Inddragelse af repræsentanter for brugerne

Patientekspert panelet på SVS

- Vi går helt ind til benet – Vi spørger patienterne direkte
- 8 tidl. akutindlagte patienter
- 8 repræsentanter fra afdelingen
- Mødes 4 x årligt



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



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

Kommissorium for PEP - fortsat

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.

Udvælgelse af paneldeltagere

- Ikke repræsentativt – men autentisk
- 4 kirurgiske og 4 medicinske
- Fuld mobile – ressourcestærke patienter
- Ikke kun gode patientforløb
- Alle motiveret for at give egne erfaringer videre

Overordnede kritikpunkter

- Kommunikation / information
- Adfærd
- Ordentlighed

Temaer for Panelet

- Informationsmateriale
- Hjemmesiden
- Kvalitetsresultater fx LUP
- Fysiske rammer
- Inddragelse i bygge processer
- O.s.v.

Tak for opmærksomheden

