

PATIENTKONSULENTER

Din trin for trin guide



PATIENTKONSULENTER

Hvad, hvorfor, hvem og hvornår?

OVERSIGT

Hvor meget tid skal personalet bruge?



Hvad koster det at anvende metoden?



Hvor mange metodiske kompetencer kræver metoden af personalet?



Hvor meget kræver metoden af brugerne?



Hvor mange brugere skal deltage, for at metoden kan gennemføres?



Oversigten skal ses i sammenhæng med de øvrige 11 metoder i Patientinddragelsesguiden. Se den komplette oversigt på www.patientinddragelsesguiden.dk/sammenlignmetoder



Fordi vi har patientkonsulenter på sygehuset, har vi nem adgang til at høre patienternes holdninger til forskellige ting, og vi har nogen tæt på, vi altid kan bruge (...). Vi har fået deres besyv med på rigtig mange ting, hvor vi ikke før ville have spurgt patienterne.

Sygeplejerske
Region Midtjylland

HVAD?

Patientkonsulenter er nuværende eller tidligere patienter eller pårørende, der bliver ansat på en afdeling, et sygehus eller tværsektorielt til at deltage i kvalitetsarbejdet med henblik på at sikre, at behandling og pleje i højere grad sker ud fra patienternes perspektiv. Alt afhængig af organisation og sektor kaldes patientkonsulenter noget forskelligt, fx peers, brugerkonsulenter eller patientkonsulenter. I denne metodeguide benævnes funktionen "patientkonsulenter".

HVORFOR?

Ved at ansætte patientkonsulenter får personalet et tæt samarbejde med personer med brugererfaring, der kan være med til at udvikle kvaliteten på afdelingen, sygehuset eller tværsektorielt. Patientkonsulenterne kan give konstruktiv kritik samt bidrage med en anden dagsorden og nye perspektiver på praksis ved eksempelvis at sætte spørgsmålstegn ved arbejdsgange, kulturen eller det tværsektorielle samarbejde. Derudover kan patientkonsulenterne varetage konkrete opgaver fx i forbindelse med introduktion af nye medarbejdere til patientperspektivet, ved at sidde med i ansættelsesudvalg, når der skal ansættes ny afdelingsledelse, eller ved at være med til at udvikle patientpjecer med relevant indhold og form. Patientkonsulenterne kan også anvendes som undervisere af andre patienter, pårørende og fagprofessionelle.

HVEM?

Patientkonsulenter er nuværende eller tidligere patienter eller pårørende, der afspejler patientgruppen i den organisation, hvor de ansættes. Patientkonsulenterne skal have tilstrækkeligt med ressourcer til at kunne varetage en egentlig ansættelse og være tilstrækkeligt afklarede omkring egen situation til at kunne være talerør for andre patienter og pårørende.

HVORNÅR?

Overvej at ansætte patientkonsulenter, hvis der er et ønske om at bringe patienter og pårørendes perspektiv ind i organisationen på en formaliseret måde i form af et ansættelsesforhold, der betyder, at I giver patientkonsulenterne en mere formel stemme end patienter og pårørende ellers ville have.

SÅDAN GØR I...

1

FØR ansættelsen af patientkonsulenter

Gør formål og rammer klart

Før I begynder rekrutteringen af patientkonsulenter, er det vigtigt, at I som organisation har gjort jer klart:

- Hvorfor ønsker I at ansætte patientkonsulenter?
- Hvilke opgaver skal patientkonsulenterne inddrages i og udføre?
- Hvilket udbytte forventer I at få?
- Hvor mange timer skal patientkonsulenterne ansættes til ugentligt eller månedligt? Og skal patientkonsulenterne honoreres?
- Hvor i organisationen skal patientkonsulenterne indplaceres?
- Ønsker I udelukkende at ansætte tidligere og nuværende patienter, eller vil I også gerne have pårørende-perspektivet repræsenteret?

Med henblik på at klargøre både over for organisationen og over for patientkonsulenterne, hvad patientkonsulenternes opgave er, er det en god idé at udarbejde en funktionsbeskrivelse, der beskriver patientkonsulenternes rolle og opgaver, samt hvem patientkonsulenterne refererer til.

Hvilke egenskaber og kompetencer skal patientkonsulenterne have?

Patientkonsulenterne kan ansættes til at repræsentere en specifik patientgruppe, eller de kan ansættes til at repræsentere patientperspektivet i bredere forstand. Overvej hvilke kompetencer patientkonsulenterne skal have afhængigt af typen af de opgaver, som patientkonsulenten skal varetage, og det input I forventer, at patientkonsulenterne skal bidrage med. Fx kan det være vigtigt at lægge vægt på, at patientkonsulenterne:

- Har et højt refleksionsniveau.
- Kan repræsentere patient- og pårørendeperspektivet på et generelt plan.
- Har lyst til til at bidrage med ideer, er løsnings- og læringsfokuserede og har en konstruktiv tilgang til arbejdet med kvalitetsudvikling.
- Har gode samarbejdsevner.
- Har kendskab til sundhedsvæsenet og den organisation, de skal fungere i enten som patient eller som pårørende.
- Er i stand til at holde oplæg for mange tilhørere og indgå i samtaler med nuværende patienter og pårørende.

Overvej endvidere om:

- Patientkonsulenterne er tilstrækkeligt afklarede omkring deres egen situation og i stand til at kunne bruge egne oplevelser i sundhedsvæsenet på en konstruktiv måde til at optimere og forbedre systemet indefra?
- Patientkonsulenterne er raske nok til at varetage funktionen?

Der kan også være erfaringer og kompetencer erhvervet gennem et sygdomsforløb eller erhvervs erfaring, der kan være relevant at rekruttere efter.

Hvis I skal ansætte flere patientkonsulenter, er det en god idé at sikre en vis spredning i forhold til patientkonsulenternes sygdomserfaring,

alder, køn, erhvervs erfaring osv., for at patientkonsulenterne kan bidrage med forskellige erfaringer i forskellige sammenhænge.

Hvor længe skal ansættelsen vare?

Overvej om ansættelsen af patientkonsulenter sker for en tidsbegrænset periode på fx 2 år evt. med mulighed for forlængelse, eller om den er uden et fastsat sluttidspunkt.

Når I drøfter ansættelsens varighed, så medtænk at det tager tid for både organisationen og patientkonsulenterne at vænne sig til den nye funktion.

Timeantallet, patientkonsulenterne ansættes på, afhænger af jeres behov og patientkonsulenternes muligheder. Erfaringer fra ansættelse af patientkonsulenter i det danske sundhedsvæsen viser, at timeantallet varierer fra 2-25 timer pr. uge. Patientkonsulenter, som deltager på frivillig basis, får ofte dækket transportudgifter og gives en erkendtlighed som tak.

Rekruttering af patientkonsulenter

I kan rekruttere patientkonsulenter på flere måder fx ved at:

- Opfordre patienter til at ansøge om at blive patientkonsulenter via informationsskærme og pjecer på afdelingen, sygehuset eller i kommunalt regi.
- Rekruttere potentielle patientkonsulenter gennem patientforeninger.
- Slå jobbet op på sociale medier, sygehusets/kommunens hjemmeside, i regionale og kommunale jobportaler og lokalaviser.
- Informere patienter om muligheden, mens de er indlagt, til kontrol, patientundervisning eller genoptræning.

Det er en god idé at kombinere flere rekrutteringsveje, så I får så bredt et ansøgerfelt som muligt. Som en del af rekrutteringen kan I invitere an-

søgerne til en ansættelsessamtale for at finde den kandidat, der bedst kan varetage funktionen.

Uanset rekrutteringsstrategi er det en god idé at foretage en gensidig forventningsafstemning med patientkonsulenterne enten telefonisk eller ved et fysisk møde i forbindelse med ansættelsen. Forventningsafstemningen kan bl.a. handle om, hvilke opgaver patientkonsulenterne kommer til at varetage, hvilken rolle de kommer til at have, hvad de kan forvente at få indflydelse på, frekvensen af deres fremmøde osv.

Forberedelse af organisationen

Informér i god tid øvrige ledere og medarbejdere i organisationen om, at I ønsker at ansætte patientkonsulenter, og hvad patientkonsulenterne skal bidrage med i organisationen. Gå i dialog med personalet om, hvilke opgaver det vil give mening, at patientkonsulenterne hjælper med at løse, og hvordan personalet bedst kan byde patientkonsulenterne velkomne i organisationen. Endvidere kan det være relevant at gå i dialog med personalet om, hvilke betænkeligheder de kan have i forhold til ansættelsen af patientkonsulenter, fx hvor ressourcekrævende samarbejdet med patientkonsulenterne kommer til at blive for den enkelte medarbejder.

Ledelsesmæssig opbakning

Vær opmærksom på at ledelsesmæssig opbakning er afgørende for, at ansættelsen af patientkonsulenter bliver en succes. Opbakning fra ledelsen er således en forudsætning for, at patientkonsulenterne kan opnå tilstrækkelig legitimitet i organisationen til at udføre opgaverne og for, at der bliver handlet på de input, som patientkonsulenterne bidrager med.

Som ledelse kan I fx bakke op om patientkonsulenterne ved at italesætte, at de findes, hjælpe med at tænke vedkommende ind i forskellige opgaver og sammenhænge samt bidrage til at synliggøre patientkonsulenterne ved at invitere dem med til møder såvel internt som eksternt.

Udpeg en tovholder og/eller en mentor

For at patientkonsulentfunktionen bliver en succes, er det desuden en fordel at udpege en koordinator eller en tovholder, der står for at koordinere, prioritere, give feedback og følge op på patientkonsulenternes arbejde. Tovholderen kan også gøre opmærksom på patientkonsulenterne i forskellige sammenhænge og være opsøgende i forhold til opgaver til patientkonsulenterne. På nogle sygehuse er det en konsulent fra kvalitetsafdelingen, der er tovholder på patientkonsulenternes arbejde. Andre steder er patientkonsulenterne ansat på en enkelt afdeling, hvor det fx kan være afdelingsledelsen eller en kvalitetsmedarbejder, der er tovholder.

Udover at have en tovholder, der kan være med til at fordele og prioritere opgaverne i det daglige, kan det også være en fordel, hvis I udpeger en fra personalegruppen, der kan fungere som mentor i starten af patientkonsulenternes ansættelse. Mentoren kan være en kvalitetsmedarbejder eller en medarbejder fra klinikken, som kan tage sig særligt af den nye kollega og hjælpe med at være ambassadør for vedkommende ind i organisationen.

Opret et netværk

Har I flere patientkonsulenter ansat i organisationen, er det en god idé at skabe rammerne for, at patientkonsulenterne kan mødes og netværke med hinanden med fokus på at diskutere de opgaver den enkelte har haft, og hvordan de er blevet løst.



OVERVEJ OGSÅ...

- Det kan være en god idé at invitere en patientkonsulent og en tovholder fra et andet sygehus, hvor ordningen allerede findes, for at høre om deres erfaringer med løsning af opgaver m.m.
- Hvordan forankres formålet med ansættelse af patientkonsulenter i organisationen? Dette kan fx ske ved at indskrive patientkonsulenterne i organisationens målsætninger, virksomhedsplaner m.m.
- Hvordan skal ansættelsens formalia se ud? Skal patientkonsulenterne fx have ret til betalte syge- og feriedage?



Jeg tror, at al forandring på denne her måde skal være båret af ledelsen. Det skal dryppe ned fra ledelsen og hele vejen ned i systemet, at denne her medarbejder er ønsket og værdsat, at der skal tages godt imod vedkommende, og at vi ansætter vedkommende, fordi vi tror på, at vi som organisation kan blive bedre til at udføre det arbejde, vi skal, hvis vi har en patientkonsulent om bord.

**Patientkonsulent
Region Midtjylland**

2

NÅR patientkonsulenterne er ansat

Introducér og uddan patientkonsulenterne til funktionen

De nyansatte patientkonsulenter skal have en grundig introduktion til organisationen og de arbejdsopgaver, som de skal løse. Overvej at lave et introduktionsprogram som patientkonsulenterne skal følge de første dage fx med rundvisning og introduktion hos relevante ledere. De kan evt. yderligere følge et introduktionskursus for nyansatte sammen med øvrigt nyansat personale.

Som en del af introduktionen kan I også præsentere patientkonsulenterne for arbejdsgange og vejledninger, fx hygiejne, tavshedspligt, supervision og etiske retningslinjer. Det kan også være en god idé at sørge for, at patientkonsulenterne deltager i relevante kurser for fx at få værktøjer til at holde oplæg og formidle egen historie eller kommunikere hensigtsmæssigt med patienter og pårørende.

Patientkonsulenternes opgaver og funktioner

Patientkonsulenterne har som regel flere opgaver og funktioner, fx:

- At holde oplæg om eget sygdomsforløb eller oplevelser med sundhedsvæsenet i samarbejde med en fagperson internt i organisationen eller eksternt på fx uddannelsessteder, arbejdspladser eller til andre arrangementer.

- At være et led i introduktionen af nyansatte sundhedsprofessionelle til patientperspektivet.
- At bidrage i udviklingen af forskellige typer af materiale som fx informationsmateriale og patient- og pårørendepolitik.
- At deltage som patientrepræsentant i forskellige råd og udvalg, fx brugerråd eller kvalitetsråd eller andre møder på afdelingen.
- At deltage i ansættelsesudvalg i forbindelse med ansættelse af ledere og medarbejdere.
- At afholde dialogmøder og café-møder.
- At deltage i konferencer som sparringspartner for ledere og medarbejdere.

OVERVEJ OGSÅ...

- Er patientkonsulenternes opgaver fast defineret fra start eller kan patientkonsulenterne selv være med til at forme opgaverne? Husk at det er vigtigt at være tydelig i kommunikationen herom til både patientkonsulenterne og det øvrige personale.
- Hvordan kan patientkonsulenterne komme til at føle sig som en del af hverdagen på afdelingen? Kan de fx deltage i personalemøder, teammøder m.m. på lige fod med de andre ansatte?
- Hvordan vil I sikre, at patientkonsulenterne får den fornødne sparring og opbakning til, at ordningen bliver en succes?
- Det kan være en god idé at udarbejde en introduktionsmappe til patientkonsulenterne. Mappen kan fx indeholde et organisationsdiagram, organisationens visioner og målsætninger, en liste over almindelige anvendte forkortelser i organisationen, funktionsbeskrivelsen osv.
- Skal patientkonsulenterne oprettes i diverse administrative systemer og it-systemer og have adgang til pc?

3

FØLG OP på patientkonsulentfunktionen

Lav en plan for opfølgning

Det er en god idé at lave en plan for, hvordan I vil følge op på patientkonsulenternes arbejde og de idéer og forslag til forandringer, som de kommer med. Overvej hvordan resultaterne af arbejdet systematisk kan bringes videre fra fx afdelingsniveau til sygehusniveau eller på tværs af sektorer, så lokale indsigter og resultater bæres videre op i organisationen, så der kan igangsættes tværgående indsatser ved behov.

Evaluer patientkonsulent-funktionen løbende

Endvidere er det en god idé, at I opsætter nogle konkrete mål for det ønskede udbytte af ansættelsen af patientkonsulenterne og løbende evaluerer på disse, så ønsker og krav til patientkonsulenterne kan blive justeret mhp. at sikre succes med funktionen. Fx kan I vælge at diskutere effekten af ordningen på personalemøder og løbende tale med patientkonsulenterne om, hvordan vedkommende oplever at indgå i en dagligdag på afdelingen/sygehuset.

Det er også vigtigt, at patientkonsulenterne løbende får feedback på deres arbejde, så de kan se, hvilken betydning deres arbejde har for organisationen, og så de kan justere deres indsats fremadrettet. Den løbende feedback og forventningsafstemning kan fx varetages af tovholderen.

EKSEMPLER på konkrete tiltag ved at have patientkonsulenter ansat

- Bedre skiltning
- Udvikling af informationsmateriale
- Udvikling af sygehusets hjemmeside



OVERVEJ OGSÅ...

- Hvordan vil I sikre, at patientkonsulenterne får anerkendelse for og feedback på deres arbejde?
- Hvordan vil I løbende afstemme forventninger med patientkonsulenterne i forhold til organisationens behov og patientkonsulenternes ønsker til ansættelsen?
- Hvordan kan I kombinere denne måde at inddrage brugerne på med andre metoder til inddragelse? Kan patientkonsulenterne fx være en del af sygehusets brugerråd eller indgå i et eller flere af sygehusets mødefora? Kan patientkonsulenterne også have til opgave at fungere som ressourcepersoner for ambulante og indlagte patienter, der har brug for en at spejle sig i og tale med én, som selv har prøvet at være patient eller pårørende?

ANVENDELSE AF DENNE METODEGUIDE

Denne metodeguide er en vejledning i, hvordan I kan indlede et samarbejde med patientkonsulenter.

I kan vælge at gennemføre alle trin i guiden, eller I kan fokusere på enkelte trin. Det er vigtigt at overveje, hvordan I kan tilpasse metoden inden for de organisatoriske og økonomiske rammer, I har til rådighed. Selvom I kun har få ressourcer til rådighed til gennemførelsen af metoden, kan udbyttet af metoden stadig udgøre et væsentligt bidrag til kvalitetsudviklingen.

LÆS MERE OM METODEN

[Ahler SS \(2016\). Patientens præmisser skal ikke bare være antagelser. DEFACTUM](#)

[Danske Patienter og Danske Regioner \(2011\). Håndbogen for patientrepræsentanter i sundhedsvæsenet.](#)

[Nielsen RB, Kristensen L \(2016\). Erfaringer Med ansættelse af patientkonsulenter på hospitalsniveau, Hospitalsenheden Horsens, Region Midtjylland \(slideshow\)](#)

[Regionshospitalet Horsens. Patientkonsulenter](#)

[Videnscenter for Brugerinddragelse \(2017\). Organisatorisk brugerinddragelse. En guide til brugerrepræsentation i praksis](#)



Patientkonsulenterne er med på, hvad problemet er, og de er også ret hurtigt med på, at vi skal finde en løsning på det. Og den løsning er tit noget helt andet end det, vi andre tænker.

**Sygeplejerske og klinisk koordinator
Region Midtjylland**

NOTER

PATIENTKONSULENTER

- din trin for trin guide

Udarbejdet af Kompetencecenter for Patientoplevelser og DEFACTUM på baggrund af centrenes egne erfaringer samt observationer og interview med personale, patienter og pårørende fra de fem regioner i Danmark om deres erfaringer med ansættelsen af patientkonsulenter. Du kan læse mere om patientkonsulenter og andre metoder til organisatorisk brugerinddragelse på www.patientinddragelsesguiden.dk

Ønsker du yderligere hjælp og vejledning til udførelse af metoden, eller er du blot interesseret i at høre mere om, hvad Kompetencecenter for Patientoplevelser ellers laver, er du velkommen til at kontakte os. Vi har mere end 20 års erfaring med patientinddragelse, evalueringer og brugerundersøgelser i sundhedsvæsenet, undervisning i inddragende metoder og meget andet.

© Kompetencecenter for Patientoplevelser, Region Hovedstaden, 2018
Version 1.0

KOMPETENCECENTER FOR PATIENTOPLEVELSER

Nordre Fasanvej 57

2000 Frederiksberg

Telefon: 38 64 99 66

E-mail: kopa@regionh.dk

www.patientoplevelser.dk