

# K O N K L U S I O N E R

## **SERVICEUDVALGET**

**Onsdag den 9. november 2011**

**Kl. 16.00 – 19.00**

**Glostrup Hospital, Auditorium B (opgang 7, 1. sal)**

**Medlemmer:**

Flemming Pless (formand)

Abbas Razvi

Lene Kaspersen

Lise Rask

Per Roswall

Steen Olesen

**Fraværende:**

Lene Kaspersen

## Indholdsfortegnelse

---

	<b>Side:</b>
1 Tilgængelighedsprojekt på Glostrup Hospital	3
2. Skriftlig patientinformation – revision af patientrettighedspjecerne	5
3. Serviceudvalget – evaluering af de borgerrettede arrangementer	8
4 Kortlægning af virksomhedernes politik for røgfrit miljø og rygestoptilbud til Patienter	11
5. Handicappolitik med fokus på tilgængelighed for Region Hovedstaden	14
6. Meddelelser og gensidig orientering	16
7. Evt.	17

**SAG NR. 1****TILGÆNGELIGHEDSPROJEKT PÅ GLOSTRUP HOSPITAL**

---

**SAGSFREMSTILLING**

I Budget 2011 blev der afsat 5 mio. kr. til forbedring af handicappedes adgang til regionens virksomheder, idet det var forudsat, at beløbet skulle øremærkes til et hospital som skulle have funktion som et demonstrationshospital for tilgængelighed. Som demonstrationshospital blev udpeget Glostrup Hospital.

Serviceudvalget blev på møde i marts 2011 orienteret om forholdene på Glostrup Hospital, ligesom udvalget fik præsenteret proces-, tids- og organisationsplan for tilgængelighedsprojektet.

Serviceudvalget tilsluttede sig, at man i det videre arbejde med projektet fokuserede på åbne og interaktive informationszoner, wayfinding og dynamiske informationskærme, dog således at der i det videre arbejde primært fokuseredes på wayfinding og dynamiske info-skærme.

Glostrup Hospital vil på serviceudvalgets møde præsentere tilgængelighedsprojektet med udgangspunkt i nedenstående overskrifter:

- Projektets baggrund og visioner,
- Processen herunder metoder, brugerinddragelse og workshops,
- Præsentation af resultater fra brugerseancerne,
- Præsentation af dynamisk vejvisning (way-finding og dynamiske skilte). Der gennemføres en praktisk ”prøv selv” – tur i demonstrationsområdet,
- Præsentation af fremtidige muligheder i systemerne.

Herudover udarbejdes en egentlig rapport over demonstrationsprojektets forløb og resultater. Rapporten vil tillige angive, hvorledes hospitalet planlægger det videre forløb i forbindelse med implementering af den dynamiske vejvisning. Den foreløbige statusrapport forventes udleveret på mødet.

Glostrup Hospital vil på mødet være repræsenteret af et medlem af direktionen samt drifts- og projektchef Morten Christiansson og projektleder Jette Michaelsen, idet de to sidstnævnte vil præsentere projektet.

---

## KONKLUSION

Serviceudvalget vil overfor regionsrådet i december 2011 fremlægge resultaterne af tilgængelighedsprojektet på Glostrup Hospital, idet udvalget anbefaler, at de erfaringer, der er indhentet i forbindelse med projektet, indgår i hospitalernes/virksomhedernes arbejde med at fremme handicappedes adgang til og på hospitalerne/virksomhederne.

---

**SAG NR. 2****SKRIFTLIG PATIENTINFORMATION – REVISION AF PATIENTRETTIGHEDSPJECERNE**

---

**SAGSFREMSTILLING**

Serviceudvalget behandlede ultimo 2010 den af administrationen - på baggrund af ændringen i patientklagesystemet - reviderede pjece om patientrettigheder, der i kortfattet form orienterer patienterne om deres rettigheder.

Idet der nu atter er behov for at revidere denne pjece, forelægges hermed udkast til en redigeret patientrettighedspjece, der med udgangen af året skal erstatte den nu-gældende.

Patientrettighedspjecen udgives som nu i to udgaver, en rettet mod patienter på henholdsvis regionens hospitaler og en rettet mod patienter i de psykiatriske centre. De to udkast er indholdsmæssigt enslydende bortset fra, at der i pjecen til det psykiatriske område er tilføjet tekst vedrørende tvang. Der trykkes en version for hvert hospital og en for Region Hovedstadens Psykiatri. Endvidere er der en elektronisk engelsk udgave for hvert hospital og en for psykiatrien. Herudover er der en mere detaljeret og generel udgave af pjecen elektronisk både på dansk og engelsk.

Pjecen er i forhold til den nuværende pjece undergået følgende lidt større forandringer:

1. På baggrund af kritik af pjecens læsevenlighed (skriftstørrelsen) er udkastet nu i A5-format, således at der er plads til en større skriftstørrelse.
2. Afsnittene vedrørende henholdsvis frit og udvidet frit sygehusvalg samt behandlingsgarantien vedrørende livstruende sygdomme er fjernet. Der er i stedet henvist til, hvor patienten kan søge mere information herom. Dette sker bl.a. ud fra ønsket om at undgå overinformation og risiko for forvirring af patienterne.

I Region Hovedstaden modtager patienter, der indkaldes til sygehusbehandling, således i forvejen information om frit og udvidet frit sygehusvalg i selve indkaldelsesbrevet, og der vedlægges sammen med indkaldelsesbrevet en pjece ”Sygehusvalg” med information om reglerne. Denne udgives af Ministeriet for Sundhed og Forebyggelse.

For så vidt angår information om behandlingsgarantien bemærkes, at informationen har betydning for en afgrænset patientgruppe, og da Ministeriet for Sundhed og Forebyggelse ligeledes udgiver en pjece, der nærmere beskriver reglerne for maksimale ventetider for patienter med livstruende sygdomme, findes der ikke behov for at omtale dette i denne pjece.

3. Reglerne om befordring er meget indviklede og giver anledning til megen tvivl og misforståelser hos både patienter og personale. Det er derfor blevet overvejet, hvorledes den korte patientrettighedspjece kan imødegå forskellige målgruppers ønsker om en overskuelig, forståelig og korrekt information om emnet. Overvejelserne har resulteret i, at teksten om befordring er fjernet helt og erstattet med et flowchart. Ideen er på en grafisk overskuelig måde at guide patienten frem til, om vedkommende har ret til kørsel eller kørselsrefusion. Det er tanken, at flowchartet skal udgøre en dobbeltside midt i pjecen. Høringssvarene, der er modtaget forinden denne forelæggelse, har alene været positive over for denne løsning.

Af mindre forandringer kan nævnes, at Forordet og Vil du vide mere (sidste tekstafsnit i nuværende pjece) er samlet i Forordet, samt at der er flyttet rundt på placeringen af enkelte afsnit med det formål at skabe en bedre emnemæssig sammenhæng. Endvidere er adresserne bagerst i pjecen emneopdelt.

Endelig er der sket to redigeringer på baggrund af lovændringer. Den ene er en tilføjelse om tolkegebyr i afsnittet om tolkebistand. Den anden er en tilføjelse af et afsnit om patienters og pårørendes mulighed for selv at rapportere utilsigtede hændelser.

Det bemærkes, at patientrettighedspjece også imødekommer akkrediteringsmæssige krav om information til patienter om deres grundlæggende rettigheder i henhold til sundhedslovens bestemmelser om patienters retsstilling.

Det bemærkes endelig, at der i forbindelse med kortlægningen af indsatsen vedrørende patient empowerment vil blive afdækket, i hvilket omfang skriftligt materiale i dag er oversat til andre sprog, og hvad der kan være behov for bliver oversat og til hvilke sprog.

---

## KONKLUSION

Serviceudvalget udtrykte tilfredshed med de udarbejdede udkast til patientrettighedsjecer, idet udvalget dog havde forslag til konkrete præciseringer i den grafiske fremstilling af befodringsreglerne.

Udvalget udtrykte tilfredshed med, at administrationen vil tage skridt til at få de redigerede pjecer oversat til de af Sundhedsstyrelsen anbefalede ni sprog, med henblik på at de oversatte pjecer vil kunne downloades fra regionens hjemmeside.

---

Bilagsfortegnelse:

1. Udkast til pjece for hospitalerne
2. Udkast til pjece Region Hovedstadens Psykiatri
3. Udkast til flowchart om kørsel til hospitalerne
4. Udkast til flowchart om kørsel til psykiatrien

**SAG NR. 3****SERVICEUDVALGET – EVALUERING AF DE BORGERRETTEDE ARRANGEMENTER**

---

**SAGSFREMSTILLING**

Med regionsrådets beslutning i maj 2010 om tillægskommissorier for udvalgene, fik serviceudvalget følgende opgave:

*”Med henblik på at øge fokus på regionens dialog med borgerne, vil udvalget kortlægge hvad der afholdes og planlægges af borgerrettede arrangementer på virksomhederne. Udvalget vil på den baggrund komme med forslag til en fælles model for arrangementer af den type. Målet er at sætte fokus på regionens indsats og udvikling samt at skabe øget dialog med borgere og patienter – både fagligt og politisk”.*

Regionsrådet tiltrådte i december 2012 serviceudvalgets forslag om i 2011 at iværksætte følgende tre tiltag:

**1. Fælles kalenderløsning på internettet**

- Hvor man på regionens hjemmeside kan se alle de arrangementer i regionen, der henvender sig til borgerne.

**2. Annoncering i de trykte medier**

- Hvor der kvartalsvis profilannonceres i eksterne regionale medier med en tekst, der fortæller om regionen med særligt fokus på det borgerrettede – ”det sker i regionen”.

**3. Tilbud om politisk dialog**

- at gives tilbud til rådets medlemmer om deltagelse ved borgerrettede arrangementer på virksomhederne, hvor det er relevant.

Der er nu foretaget nedenstående evaluering af de igangsatte initiativer med henblik på, at serviceudvalget kan afrapportere overfor regionsrådet.

**1. Fælles kalenderløsning på internettet**

Den fælles arrangementskalender på internettet er oprettet og placeret på forsiden af regionens hjemmeside, hvor den er med til at skabe et samlet overblik over borgerrettede arrangementer i hele regionen. På denne måde kan borgerne hurtigt få et overblik over, hvilke dage og på hvilke hospitaler en bestemt type arrangementer finder sted. Den fælles arrangementskalender betyder, at alle borgerrettede arrangementer, som er publiceret på virksomhedernes hjemmesider automatisk bliver genspejlet på regionens hjemmeside.

## **2. Annoncering i de trykte medier**

Der er blevet udarbejdet et fælles koncept til annoncering i både lokale og regionale medier ved borgerrettede arrangementer på virksomhederne. Dette koncept bliver anvendt, når regionen kvartalsvis indrykker annoncer i de regionale medier – og når de enkelte virksomheder annoncerer i forbindelse med virksomhedens arrangementer. Når der skal indrykkes lokale annoncer, skal den enkelte virksomhed sende den aktuelle tekst til regionens grafiske enhed i Herlev, der håndterer opsætningen og sender videre til de relevante medier. Det har været med til at skabe ensartethed i forhold til, hvordan annoncen er udformet, samt en fælles regional identitet. Annonce-skabelonen, som er i fire farver, bliver herudover brugt ved annoncering af de månedlige regionsrådsmøder og regionsformandens træffetid.

Koncern Sekretariat og Kommunikation vurderer fra gang til gang, hvad der sættes fokus på ud fra de input, der er modtaget. Annoncerne kan på denne måde varieres fra gang til gang, således at der sættes fokus på et enkelt eller to arrangementer som eksempler på, hvornår man kan ”møde sin region i øjenhøjde”.

Det er opfattelsen, at annoncering i de trykte medier med den fælles skabelon har været med til at understøtte signalet om, at de respektive hospitaler og virksomheder udgør et samlet sundhedsvæsen i Region Hovedstaden, ligesom borgerne kan inspireres til besøg - også hos andre virksomheder end det lokale hospital.

## **3. Tilbud om politisk dialog**

Alle borgerrettede arrangementer er nu afsluttet for 2011. Der har været afholdt åbent hus på otte af regionens hospitaler – Amager, Bispebjerg, Bornholm, Frederiksberg, Frederikssund, Glostrup, Herlev og Helsingør, hvor borgere har haft mulighed for at møde politikere fra regionsrådet til en uformel snak om regionens sundhedsvæsen – både fagligt og politisk. På hvert hospital har det været opstillet en stand, hvor borgere og personale har haft mulighed for at henvende sig til rådets medlemmer. De deltagende politikere fra regionsrådet har tilkendegivet, at de får flest borgere i tale, når politikerstanden har været placeret ved siden af direktionen fra det pågældende hospital, og at der har været en god dialog mellem borger, hospitalets ansatte og politikerne.

De gennemførte borgerrettede arrangementer, som alle har været afviklet på forskellig vis, har været succesfulde med hensyn til antallet af deltagere, og hospitalerne har oplevet, at borgere, personale og patienter har været glade for muligheden for at møde regionsrådets politikere til arrangementer af denne type.

På baggrund af ovenstående evaluering af de tre tiltag indstilles, at serviceudvalget overfor regionsrådet anbefaler, at annonceringen i trykte medier, det fælles kalenderoverblik og tilbuddet til politikerne i regionsrådet om at deltage i de større borgerrettede arrangementer på hospitalerne fortsættes i 2012.

---

## KONKLUSION

Serviceudvalget vil i sin afrapportering i december overfor regionsrådet anbefale, at annonceringen i trykte medier, det fælles kalenderoverblik og tilbuddet til politikerne i regionsrådet om at deltage i de større borgerrettede arrangementer på hospitalerne fortsættes i 2012.

Serviceudvalget bad administrationen drage omsorg for, at hospitalerne ved den fysiske indretning af lokaliteterne ved arrangementerne gør det nemt for borgerne at finde vej til politikerne.

---

### Bilagsfortegnelse:

1. Eksempel på den fælles annonce-skabelon

**SAG NR. 4****KORTLÆGNING AF VIRKSOMHEDERNES POLITIK FOR RØGFRI MILJØ OG RYGESTOPTILBUD TIL PATIENTER**

---

**SAGSFREMSTILLING**

Serviceudvalget drøftede på sit møde i september 2011 den foretagne kortlægning af virksomhedernes politikker for røgfrit miljø.

Serviceudvalget konkluderede på baggrund af den stedfundne drøftelse følgende:

*Serviceudvalget konstaterede, at kortlægningen af virksomhedernes politikker på området viser, at alle regionens virksomheder, med undtagelse af Region Hovedstaden – Handicap, har vedtaget en lokal politik for røgfrit miljø og som udgangspunkt er røgfrie. I politikkerne er der i varierende omfang og varierende grad mulighed for at tage særlige hensyn til patienter og pårørende i særligt belastede situationer. Serviceudvalget pegede på, at politikkerne bør gælde ikke alene på virksomhedernes matrikler, men også i virksomhedernes køretøjer mv.*

*Idet udvalget henstiller til, at Region Hovedstaden – Handicap arbejder hen mod at få vedtaget en fælles overordnet politik for røgfrit miljø med de nødvendige forbehold, finder serviceudvalget ikke på nuværende tidspunkt grundlag for at udarbejde en fælles regional politik for røgfrit miljø.*

*Hvad angår virksomhedernes rygestoptilbud til patienter, bad serviceudvalget administrationen om at vurdere, hvad rygestoptilbud til relevante patientgrupper og ansatte ville koste, samt undersøge mulighederne for eventuel via ekstern sponsor at få finansieret et pilotprojekt om nikotinsubstitution.*

*Serviceudvalget vil afrapportere kortlægningen overfor regionsrådet.*

Administrationen har i vedlagte notat af november 2011 om rygestoptilbud på hospitalerne redegjort for regionens lovgivnings- og standardmæssige forpligtelser i forhold til tilbud om rygestop til patienter, ligesom der er givet et kort overblik over Sundhedsstyrelsens nyligt udsendte anbefalinger om behandling af tobaksafhængighed i hospitalsregi.

Herudover er der en kort opsummering af de tilbud hospitalerne har i dag, jf. kortlægningen af regionens tilbud om rygestoptilbud til patienter, som blev forelagt på Serviceudvalgets møde den 21. september 2011.

Endvidere skitseres et af Forskningscentret for Forebyggelse og Sundhed udarbejdet projekt om rygestoptilbud til kortuddannede ansatte på hospitalerne. Forskningscentret søger p.t. midler fra Forebyggelsesfonden til gennemførelse af projektet.

Endelig har administrationen som ønsket af serviceudvalget forsøgt at give et bud på, hvad et rygestoptilbud til relevante patientgrupper og ansatte vil koste samt et bud på, om det eventuelt kan være muligt via ekstern sponsor at få finansieret et pilotprojekt om nikotinsubstitution.

Det fremgår af notatet, at hospitalernes tilbud på rygestopintervention er meget forskelligartede både i forhold til patientgrupper og i forhold til organisering.

### **Udvalgte rygestoptilbud**

Da Hillerød Hospital og Herlev Hospital har rygestoptilbud, som er selvstændigt organiseret, har administrationen taget udgangspunkt i oplysninger om udgifterne til de nævnte rygestoptilbud. Det bemærkes i den forbindelse, at rygestoptilbud ellers typisk indgår som en integreret del af afdelingernes arbejde, hvorfor udgifterne hertil er vanskelige at udlede.

Hillerød Hospital har rygestopvognen ”Aske”, der køres rundt med på afdelingerne, hvilket der har været gode erfaringer med. Til dette tilbud var der afsat 435.000 kr. årligt i 2011 til løn og drift. I 2012 er beløbet nedsat til 175.000 kr., og det er usikkert, om tilbuddet fortsætter. Hertil er der udgifter på de enkelte afdelinger til forebyggende patientsamtaler.

Herlev Hospital har et tilbud til gravide rygere og deres partnere og har angivet en pris på 6.000 kr. per kursus, som omfatter 5 gange af 1,5 – 2 timers varighed. Tilbuddet har vist gode resultater.

### **Finansiering af rygestoptilbud via ekstern sponsor**

Af notatet fremgår, at lægemiddellovens regler forhindrer indgåelse af en aftale med en ekstern sponsor om vederlagsfri nikotinsubstitution i forbindelse med et rygestoptilbud.

Som alternativ kan det overvejes at forsøge at indgå aftaler med leverandører af nikotinsubstitution om særlig fordelagtig pris på lægeordineret nikotinsubstitution i forbindelse med et rygestoptilbud. Herved kan hospitalernes udgifter til nikotinsubstitutionen minimeres.

Det foreslås, at Serviceudvalget afrapporterer kortlægningen af virksomhedernes politik for røgfrigt miljø samt rygestoptilbud på regionsrådets møde den 13. december 2011.

---

## KONKLUSION

Serviceudvalget vil som besluttet på udvalgets møde i september 2011 overfor regionsrådet afrapportere den foretagne kortlægning af virksomhedernes politikker på området og anbefaling af, at der ikke på nuværende tidspunkt er grundlag for at udarbejde en fælles regional politik for røgfrit miljø, idet udvalget dog vil henstille til, at Region Hovedstaden – Handicap arbejder hen mod at få vedtaget en fælles overordnet politik for røgfrit miljø med de nødvendige forbehold.

Serviceudvalget vil endvidere i sin afrapportering anbefale regionsrådet at bede administrationen nærmere overveje muligheder for eksternt delvist finansierede tilbud om nikotinsubstitution eller andet i forbindelse med rygestop.

---

### Bilagsfortegnelse:

1. Notat om rygestoptilbud på hospitalerne af 1. november 2011 med bilag

**SAG NR. 5**

**HANDICAPPOLITIK MED FOKUS PÅ TILGÆNGELIGHED FOR REGION HOVEDSTADEN**

---

**SAGSFREMSTILLING**

Serviceudvalget fik på sit møde i september 2011 forelagt nedenstående dagsorden og besluttede på kommende møde at ville drøfte sagen med henblik på overfor forretningsudvalget og regionsrådet at fremkomme med forslag til politiske hensigtserklæringer.

På denne baggrund forelægges sagen atter for serviceudvalget.

Serviceudvalget har via sit kommissorium fået til opgave at arbejde videre med at definere proces og udarbejde handicappolitik med fokus på tilgængelighed til regionens virksomheder, information med videre.

Til brug for dette arbejde, er i vedlagte notat givet en oversigt over de tiltag, der allerede er gennemført i Region Hovedstaden og som relaterer sig til tilgængelighed.

Administrationen har med udgangspunkt i oversigten udarbejdet en række forslag til principper og hensigtserklæringer, som foreslås at danne grundlag for det videre arbejde med udarbejdelsen af en kortfattet politik for tilgængelighed i Region Hovedstaden.

I notatet er samtidig stillet forslag om en videre proces for arbejdet.

---

**KONKLUSION**

Serviceudvalget vil afrapportere overfor regionsrådet og anbefale regionsrådet at bede administrationen arbejde videre med at udarbejde forslag til en egentlig handicappolitik med udgangspunkt i flg. principper og hensigtserklæringer:

- At regionen sikrer tilgængelighed til hospitalsbehandling, så handicappede så vidt muligt har samme adgang som andre borgere.
- At regionen sikrer handicappede adgang til samme faciliteter og service ved indlæggelse som andre borgere.

- At regionen indtænker tilgængelighed ved nybyggeri og renovering af regionens hospitaler og andre bygninger - fra start til slut.
- At regionen giver syns- og hørehandicappede samme niveau af indflydelse og inddragelse i eget forløb på regionens hospitaler og institutioner som andre borgere.
- At regionen sikrer at relevant information om lovgivning, rettigheder etc. er tilgængelig for alle grupper også handicapgrupper med syns- eller hørehandicap.
- At regionen løbende fører dialog med praksissektoren om den fysiske tilgængelighed.

---

Bilagsfortegnelse:

1. Notat om handicappolitik med fokus på tilgængelighed i Region Hovedstaden

**SAG NR. 6**

**MEDDELELSER OG GENSIDIG ORIENTERING**

---

Der var ingen bemærkninger under dette punkt.

Den 9. november 2011

**SERVICEUDVALGET**

---

**SAG NR. 7**

**EVENTUELT**

---