PATIENTUDVALGET – SAMMENHÆNG I PATIENTFORLØBET
Tirsdag den 15. maj 2012

Kl. 16.30 til 18.30 på Frederiksberg Hospital, Enhed for Brugerundersøgelser, Hovedvejen, Indgang 13

Møde nr. 2

Medlemmer:
Flemming Pless (A), formand
Lise Rask (A)
Abbas Razvi (B)
Anne Ehrenreich (V)

Ikke til stede:
Lene Kaspersen (C)
Julie Herdal Molbech (F)

Indholdsfortegnelse

		Side:
1.	Den landsdækkende undersøgelse af patientoplevelser	3
2.	Evaluering af dialogsamtale	4
3.	Klager, erstatningskrav og dialog	5
4.	Region Hovedstadens patientkontor årsberetning 2011	8
5.	Forslag til kort studietur	10
6.	Meddelelser	11
7.	Eventuelt	12

SAG NR. 1

DEN LANDSDÆKKENDE UNDERSØGELSE AF PATIENTOPLEVELSER

SAGSFREMSTILLING

På mødet fremlægger Enhedschef Marie Fuglsang og evalueringskonsulent Max Mølgaard Miiller resultaterne af Den landsdækkende undersøgelse af patientoplevelser (LUP). Derefter fortæller Hanne Lund Pedersen, Ledende oversygeplejerske Lungemedicinsk afdeling L, Bispebjerg Hospital, om deres konkrete arbejde med nogle af de temaer der indgår i LUP.

KONKLUSION

Udvalget efterspurgte viden om hvordan borgere af anden etnisk oprindelse end dansk vurderer det skriftlige materiale. Administrtionen vender tilbage til udvalget med en vurdering af muligheden for en undersøgelse heraf.
Udvalget fandt det interessant at høre, hvordan man både på Lungemedicinsk afdeling L, Bispebjerg Hospital arbejder målrettet med at øge partnerskabet med patienterne og forbedre LUP tallene – bla. gennem feedback møder og ved at uddrage læring af klagesager. Samarbejdet med pårørende blev fremhævet som væsentligt.
Der er nedsat en regional ledelsesmæssigt task force med Eva Zeuthen Bentsen (direktør Gentofte Hospital) som formand.

Bilagsfortegnelse: Bilag 1 Den landsdækkende undersøgelse af patientoplevelser
Bilag 2 Præsentation af LUP tal

Sagsnr:

SAG NR. 2

EVALUERING AF DIALOGMØDER

SAGSFREMSTILLING

Enhed for Brugerundersøgelser har gennemført en evaluering af dialogmøderne. Evalueringen offentliggøres senere i maj 2012.

På mødet fremlægger projektleder Line Holm Jensen resultaterne af evalueringen. Vedrørende effekten af dialogmøderne, se ligeledes punkt 3.

KONKLUSION

Udvalget tog præsentationen til efterretning og bemærkede to forhold:

1. Både patienter og personale i undersøgelsen efterspurgte at afdelingsledelsen deltager i dialogmøderne, da det bliver betragtet som en ledelsesmæssig opgave.
2. Dialogsamtalerne fører i nogle tilfælde til at afdelingernes behandlingsinstruks ændres.

Udvalget ønsker at emnet tages op igen sammen med en forelæggelse af årsrapporten fra Patientombuddet.

Bilagsfortegnelse: Bilag 3 Notat vedrørende Evaluering af dialogmøder
Bilag 4 Rapport om dialogsamtaler – kort fortalt

Sagsnr:

SAG NR. 3
KLAGER, ERSTATNINGSKRAV OG DIALOG

SAGSFREMSTILLING

Klager, erstatningskrav og dialog
Pr. 1. januar 2011 trådte loven om det nye patientklagesystem i kraft, og foruden etablering af Patientombuddet, som en ny klageinstans, indførtes der nye klageadgange, en ret til dialog og et princip om læring på baggrund af erfaringerne fra klage- og erstatningssagerne.

Endvidere oprettedes Sundhedsvæsenets Disciplinærnævn, som afløste det tidligere Sundhedsvæsenets Patientklagenævn. Hvis patienten tager imod tilbud om dialog, indebærer det, at regionen skal afslutte dialogen inden for 4 uger. Når de 4 uger er gået, skal patienten tage stilling til, om klagen ønskes fastholdt. Fastholdes klagen, genoptager Patientombuddet behandlingen af klagesagen, i modsat fald bortfalder klagesagen.

Region Hovedstaden har besluttet, at opgaverne omkring afholdelse af dialogsamtaler og håndteringen af klage- og erstatningssager vedrørende undersøgelse og behandling på regionens hospitaler varetages af hospitalerne.

Til brug for tilrettelæggelsen af dialogen med patienter og pårørende, der klager over den sundhedsfaglige virksomhed, blev der udarbejdet en række værktøjer til regionens hospitaler.

Der blev herudover den 21. december 2010 udsendt en vejledning til regionens hospitaler og psykiatrien om tilrettelæggelsen af behandlingen af klager og erstatningskrav fra 1. januar 2011.

Med ikrafttræden af det nye patientklagesystem pr. 1. januar 2011, blev fokus på læring fra klage- og erstatningssagerne øget.

Formanden for Patientudvalget gennemlæser besvarelser af klager stilet til regionsrådsformanden og den øverste administrative ledelse hidrørende fra udvalgte måneder. Han kan herefter tage besvarelser op til drøftelse af evt. generelle problemstillinger i udvalget.

Klager og erstatningssager
Som nævnt indledningsvist, blev der med det nye klagesystem indført en række nye klageadgange vedrørende overholdelse af rettigheder såsom frit og udvidet frit sygehusvalg både indenfor det somatiske område og psykiatrien, de maksimale ventetider for patienter med livstruende sygdomme osv. Der blev endvidere for så vidt angår klager over den sundhedsfaglige virksomhed, mulighed for enten at klage over et samlet forløb, som behandles af Patientombuddet, eller over enkelte sundhedspersoners virksomhed. Sidstnævnte klager behandles af Sundhedsvæsenets Disciplinærnævn.

I **vedlagte** bilag et er klage- og erstatningssagerne for 2011 opgjort under nedenstående overskrifter:

- Disciplinærklager
- Forløbsklager
- Rettighedsklager
- Serviceklager
- Erstatninger

Da klagesystemet er ændret, og der er indført nye klagemuligheder, er det ikke muligt at sammenligne opgørelserne for 2011 med opgørelserne for de tidligere år.

Dialogsamtaler afholdt i 2011
Der har i 2011, som det fremgår af vedlagte bilag to, været afholdt i alt 204 dialogsamtaler på Region Hovedstadens hospitaler, i psykiatrien, det præhospitale område og på privathospitalerne i Region Hovedstaden samt i praksissektoren.

For så vidt angår hospitalerne i Region Hovedstaden, blev der i 2011 afholdt 163 dialogsamtaler.

I 69 % af tilfældene på hospitalerne deltog afdelingsledelsen i dialogsamtalen med patienten eller en pårørende til en afdød patient, og i 42 % af tilfældene deltog den eller de behandlingsansvarlige personer i dialogsamtalerne. Der er således en høj grad af lokal ledelsesmæssig forankring af opgaven med at gennemføre dialogsamtalerne med patienter og pårørende.

I 41 % af tilfældene på hospitalerne valgte patienten eller den pårørende, at der ikke skulle ske yderligere behandling af klagen hos Patientombuddet.

På spørgsmålet om klagen er trukket tilbage, fordi patienten eller den pårørende har fået en forklaring eller fået afklaret misforståelser, er svaret ja i 80 % af tilfældene vedrørende klager over hospitalsbehandling. Og på spørgsmålet om klagen blev trukket tilbage, fordi patienten eller den pårørende fik en undskyldning, er svaret ja i 50 % af tilfældene.

Det indikerer, at de patienter og pårørende, der har trukket klagen tilbage, må have følt, at de har fået en tilfredsstillende forklaring på de forhold, som har givet anledning til klagen.

På spørgsmålet om dialogsamtalerne har givet anledning til ændrede procedurer eller instrukser på hospitalerne, er svaret ja i 20 % af tilfældene. Og på spørgsmålet om dialogsamtalerne har givet anledning til andre initiativer på hospitalerne, er svaret ja i 32 % af tilfældene.

Dialogsamtalerne gennemført på hospitalerne i Region Hovedstaden har således ført til ændrede procedurer og instrukser samt andre initiativer, hvilket tilgodeser princippet om, at patienter og pårørende skal møde et anerkendende og lærende system.

KONKLUSION

Udvalget tog punktet til efterretning og bemærkede at der er tale om en ny opgørelsesmetode.
Vedrørende dialogsamtaler efterspurgtes viden om, hvor mange der deltager fra afdelingerne i en dialogsamtale, jf.drøftelsen af evaluering af dialogsamtaler, sag nr. 2.
Det blev desuden bemærket at både privathospitaler og almen praksis har gennemført dialogsamtaler.

Udvalget efterspurgte et bedre bilag vedrørende regionens elektroniske registreringssystem vedrørende dialogsamtaler. Dette eftersendes til udvalgets medlemmer.

Bilagsfortegnelse: Bilag 5: Notat af 30. april 2012
Bilag 6: Udskrift fra regionen elektroniske registreringssystem vedr. dialogsamtaler

Sagsnr: 12001839

SAG NR. 4

REGION HOVEDSTADENS PATIENTKONTOR ÅRSBERETNING 2011

SAGSFREMSTILLING

Region Hovedstadens Patientkontor skal i henhold til sundhedsloven udarbejde en årsberetning for sin virksomhed og denne årsberetning skal indsendes til Ministeriet for Sundhed og Forebyggelse.

Der foreligger nu vedlagte udkast til Årsberetning 2011 for Region Hovedstadens Patientkontor.

Som det fremgår heraf, har antallet af henvendelser til Region Hovedstadens patientkontor været stigende i 2011, ligesom også antallet af de tiltag (patientvejlederens handlinger), som henvendelserne giver anledning til, har været stigende. Årsberetningen viser, at langt den største del af henvendelserne (78,3 %) sker telefonisk mod 13,4 % skriftligt og 7,8 % ved personlig henvendelse.

Netop for at sikre den bedst mulige betjening af de henvendelser, der sker telefonisk, har patientkontoret også i 2011 haft fokus på at sikre det tekniske omkring telefonsystemerne, herunder som supplement til de faste telefonsystemer, forsynet patientvejlederne med mobiltelefoner.

Herudover har der været fokus på, at der i tilfælde af fravær blandt de enkelte patientvejledere (ferie, kurser mv.) gives fyldestgørende telefonbeskeder, hvor der henvises til regionens øvrige patientvejledere. Herved sikres, at man vil kunne komme i kontakt med en patientvejleder i regionen indenfor ganske kort tid.

Udover registreringerne af hvem der henvender sig, årsagen til henvendelsen, hvem henvendelsen relaterer sig til og hvilke tiltag henvendelsen giver anledning til, har patientvejlederne i 2011 også noteret, om den, der henvender sig, er utilfreds eller alene ønsker information. Det viser sig herved, at langt den overvejende del (63,6 %) henvender sig, fordi de ønsker information, mens 34,4 % af henvendelserne skyldes, at den, der henvender sig, er utilfreds.

Som det fremgår af udkastet til årsberetning, er der i 2011 endvidere fokuseret på at synliggøre patientkontorfunktionen. Regionens patientvejledere indgår nu på forskellig måde og i varierende omfang i hospitalernes kvalitetsarbejde, således at deres erfaringer kan indgå i hospitalernes læring. Patientvejlederne deltager herudover i forskelligt patientrettet arbejde, såsom brugerråd, kliniske etiske komiteer, mv.

Endelig skal bemærkes, at patientvejledernes erfaringer er blevet anvendt i forbindelse med de enkelte hospitalers forberedelse af de ændringer i klagesagsbehandlingen, som den nye lov om ændring af patientklagesystemet medførte pr. 1. januar 2011.

KONKLUSION

Udvalget tog beretningen til efterretning og bemærkede at hospitalernes patientvejledere også betjener psykiatrien. Udvalget bemærkede, at den telefoniske tilgængelighed til patientvejlederne er blevet forbedret.

Bilagsfortegnelse: Bilag 7: Region Hovedstadens Patientkontor årsberetning 2011

Sagsnr: 12004668

SAG NR. 5

FORSLAG TIL KORT STUDIETUR

SAGSFREMSTILLING

På det sidste møde i Patientudvalget efterspurgte udvalget et forslag til en kort studietur, evt. mhp. at se eksempler på arbejde med patientfeedback.

Det foreslås at studieturen afholdes enten den 26./27. september eller den 27./28. september 2012 til Holland, med besøg hos Vu University Medical Center i Amsterdam, der arbejder systematisk med at indsamle viden om patienternes oplevelser og erfaringer bl.a. ved at skygge patienter, gennem hyppig indsamling af patient feedback via elektroniske medier, ved besøg fra "mystery patients" og feedbackmøder. Dette kunne evt. kombineres med et oplæg om Planetree Netherlands, der er en hollandsk afdeling af den amerikanske organisation Planetree, der arbejder med "Patient and Family Centered Care".

KONKLUSION

Administrationen udarbejder nyt forslag til dato for studietur.

Bilagsfortegnelse:
Sagsnr:

SAG NR. 6

MEDDELESER

SAGSFREMSTILLING

Under punktet orienteres om aktuelle sager af relevans for udvalgets arbejde.

KONKLUSION

Følgende blev meddelt:

- Patientudvalget har efterspurgt dialogmøder med patienter med kronisk sygdom (ligesom man gjorde sidste år på kræftområdet). Bispebjerg Hospital vil gerne stå for dette. Det planlægges til starten af november måned.
- Grib om livet. Der er udarbejdet et kort notat om hjemmesiden til omdeling. Hjemmesiden har haft 7167 besøg siden lanceringen. Filmene på Grib om livet er desuden blevet vist 3408 gange på youtube.
- Regionen har udviklet en app om demens. Folder og pressemeddelelse omdeles. App'en er tilgængelig for Android brugere nu og kommer også til Windows og iPhone senere på året. App'en er indtil videre blevet downloaded 545 gange.

Bilagsfortegnelse: Bilag 9: Notat om Grib om livet

Bilag 10: Pressemeddelelse om demens-app

Sagsnr:

SAG NR. 7

EVENTUELT

SAGSFREMSTILLING

KONKLUSION

Mødet sluttede kl. 18.55.

Næste møde afholdes tirsdag den 28. august kl. 17.00 til 19.00 på Regionsgården.

Bilagsfortegnelse:
Sagsnr: