

PATIENTUDVALGET – SAMMENHÆNG I PATIENTFORLØBET

Onsdag den 7. november 2012

**Kl. 15.30 til 18.30 på Kings Fund, Maynard 3,
Cavendish Square, London**

Møde nr. 5

Medlemmer:

Flemming Pless (A), formand

Abbas Razvi (B)

Lene Kaspersen (C)

Anne Ehrenreich (V)

Afbud fra:

Lise Rask (A)

Steen Olesen (F) – vikar for Julie Herdal Molbech (F)

Indholdsfortegnelse

	Side:
1. Meddelelser	3
2. Kings Fund program Point of Care	5
3. Oplæg om Feedback-møder	7
4. Patient involvering – hvad kan vi lærer af hinanden?	9
5. Eventuelt	10

SAG NR. 1

MEDDELELSER

SAGSFREMSTILLING

Orientering om dagens møde

Mødet vil delvist have deltagelse af repræsentanter for Kings Fund, London og Kingston general hospital, Onterio, Canada. Derfor vil programmet for mødet se således ud:

15.30: Meddelelser

16.00: Velkommen til vores gæster fra Kings Fund og Kingston General Hospital, Onterio

16:20: Oplæg ved Beverly Fitzsimons om Point of Care - med særligt fokus på børn

17.10: Feedbackmøder i Region Hovedstaden - oplæg ved Inge på engelsk for vores gæster

17.30: Fælles drøftelse af patient involvering - hvad kan vi lære af hinanden?

18.00: Gæsterne går og derefter drøfter udvalget om deres erfaringer fra feedback-mødet den 1. november

18.30: Mødet slutter!

Afrapportering fra Brugerworkshoppen på Fremtidskonferencen den 25. oktober

I forbindelse med Fremtidskonferencen om kronisk sygdom på Hilton den 25. oktober, blev der afholdt en workshop med patienter og pårørende. Der deltog 35 patienter alle med kroniske sygdomme, hovedsagelig KOL, hjerte-kar sygdom og type 2 diabetes, samt pårørende (herunder pårørende til demente).

Brugerworkshoppens udgangspunkt var ”Hvad savner I, i kontakten med sundhedsvæsenet?”

Vedlagt i bilag findes konklusionerne fra brugerworkshoppen.

Lancering af Grib om livet

Den 21. november lanceres nye sygdomsområder i Grib om livet. Arrangementet foregår i Cinemateket, invitation er vedlagt dagsordnen.

Temaarrangement om ryggen på Glostrup Hospital

Den 22. november fra kl. 15.00 til 18.30 afholder Glostrup Hospital et åbent borgerrettet arrangement om ryggen i samarbejde med Gigtforeningen.

Program for temaarrangementet

- 15.00: Standene åbner, man kan besøge fysioterapeuter, kirurger, reumatologer, sygeplejersker og møde Region Hovedstadens patientudvalg og Gigtforeningen
- 16.00 Velkomst i Auditorium A
Gigtforeningens direktør Lene Witte og Glostrup Hospitals direktør Klaus Lunding byder velkommen
- 16.10 Foredrag: Hvad er rygsmerter egentlig? Hvor sidder de? Hvad skal vi gøre ved dem. Overlæge dr. med. Anne Keller, Videncenter for Reumatologi og Rygsygdomme
- 16.35 Foredrag: Hvad er discusprolaps, og hvad skal man gøre ved det? Overlæge Ninna Dufour, Videncenter for Reumatologi og Rygsygdomme
- 16.55 Pauseboogie, Gigtforeningen
- 17.15 Foredrag: Fysioterapi og rådgivning, fysioterapeut Ulla Lyskær, Fysio- og Ergoterapiafdelingen
- 17.35 Foredrag: Rygkirurgi – og hvad kan man forvente? Overlæge James Steentoft, Videncenter for Reumatologi og Rygsygdomme
- 18.00 Afslutning af foredragsrækken
- 18.30 Standene lukker

Patientudvalget deltager evt. med en stand. Der orienteres om status på Patientudvalgets deltagelse på mødet.

KONKLUSION

Patientudvalget deltager i temadagen om ryggen på Glostrup Hospital den 22. november med Lise Rask og fra kl. 15 til 16 Flemming Pless. Skulle andre have lyst til at deltage bedes de informere Lise Bonnevie.

Følgende deltog ikke i sagens behandling:

Lise Rask (A)

Steen Olesen (F)

SAG NR. 2**KINGS FUND PROGRAM POINT OF CARE**

SAGSFREMSTILLING

Point of Care er et program der er initieret af Kings Fund.

Kings Fund er en engelsk fond etableret i 1907 af parlamentet som King Edwards Hospital Fund for London. De er finansieret delvist gennem donationer og søger også midler fra det offentlige til konkrete initiativer. Formålet med fonden er, at forbedre sundheden og det engelske sundhedsvæsen, samt at gøre den bedste behandling tilgængelig for alle. Det betyder bl.a., at de arbejder aktivt med vidensspredning og yder støtte til konkret kvalitetsudvikling.

Point of Care programmet har til formål, at hjælpe de sundhedsprofessionelle, så de kan yde den service og kvalitet som de ville ønske for dem selv eller deres nærmeste. I programmet samarbejdes der med patienter og pårørende, personale og ledelser for at forske i, afprøve og dele nye tilgange til at forbedre patienternes oplevelser.

Programmet indeholder følgende projekter:

- Programmet vedr. patient- og familiecentrerede behandling – se nedenfor
- Schwartz Center Rounds: månedlige tværfaglige møder, hvor man kan drøfte svære emotionelle problemstillinger
- Erfaringsbaseret værktøjskasse

Med programmet vedrørende patient- og familiecentrerede behandling skal der udvikles et mindre antal eksemplariske hospitaler, der opnår bæredygtige forbedringer af patienternes oplevelser. Hensigten er, at forbedre såvel de behandlingsmæssige resultater som patient oplevelsen.

Der deltager 11 organisationer i projektet. Organisationerne er udvalgt, da de tidligere har vist en vedholdende interesse i at forbedre patienternes oplevelser, blandt andet gennem implementering af forløbspakker.

Projektet understøtter hospitalerne i forhold til, at:

- > forstå hvad der motiverer til at øge kvaliteten lokalt
- > forbedre patientbehandlingen indenfor to specifikke patientforløb, og dermed sikre at disse er effektive, sikre og patientcentrerede.
- > opbygge medarbejdernes kompetencer, således at viden og erfaring fra projektet kan blive fastholdt og delt.

Det er målet at patienterne føler sig sikre på at de til enhver tid vil modtage en behandling af høj kvalitet, samt at patienterne inddrages og er trygge ved at samarbejde med personalet om deres behandling.

På mødet vil lederen af The Patient and Family-Centred Care Programme Beverly Fitzsimons præsentere programmet. Hun vil i særlig grad fokusere på deres initiativer i forhold til børn. Desuden vil deres arbejde kunne bidrage til regionens fokus på at forbedre patientoplevelserne – herunder en forbedring af LUP-tallene, der indgår i kvalitetshandlingsplanen.

På mødet deltager også direktør Leslee Thompson og konsulent Anndale McTavish, begge fra Kingston General Hospital i Ontario, Canada. De deltager i konferencen Transforming patient experience den 8. november med et oplæg om hvordan partnerskab med patienterne kan drive organisatoriske forandringer.

Point of Care er tidligere blevet præsenteret for regionsrådet i forbindelse med en studietur i England og Skotland. Her var sigtet dog et andet.

KONKLUSION

På mødet præsenterede Beverly Fitzsimons og Joanna Goodrich Point of Care.

Udvalget noterede sig især de såkaldte Schwartz Rounds, hvor medarbejdere på tværs af afdelinger og fag får lejlighed til at drøfte patienter og oplevelser med patienter der i særlig grad udfordrer dem personligt. Ideen med runderne er at sætte fokus på begrebet ”compassion”/medfølelse.

Personalets dilemma i forhold til at vise medfølelse og engagere sig i patienterne uden at ende med at brænde ud blev drøftet. Schwartz Rounds faciliterer en dialog omkring disse ting og kan være med til at udvikle en mere åben kultur blandt personalet i forhold til at tale om de ting der er svære. Udvalget fandt metoden og emnet særdeles interessant.

I forlængelse af dette drøftede udvalget og dets gæster også personalets muligheder for whistleblowing når de oplever kritisable forhold. Der er mange ting, fx patientsikkerhedsrunder og lignende som har til hensigt at opfange kritisable forhold på afdelingerne allerede. Hvordan intern kritik håndteres er ofte et resultat af arbejdsstedets kultur, og erfaringen fra Canada er, at det ikke er tilstrækkeligt at lave en whistleblower-ordning for at få kritisable forhold frem i lyset. Der er i stedet brug for en åben dialog og hvis denne er tilstede vil en whistleblower ordning typisk ikke blive anvendt særlig ofte.

SAG NR. 3

OPLÆG OM FEEDBACKMØDER

SAGSFREMSTILLING

Den 1. november deltager Patientudvalget i et feedback møde på Bispebjerg Hospital med patienter med kronisk sygdom (hjerte-kar sygdomme, KOL og type 2 diabetes).

Feedbackmøder efter samme model som på Bispebjerg Hospital eller lignende er ved at vinde indpas på regionens hospitaler. De gennemføres systematisk på Hillerød Hospital. Bispebjerg Hospital har i deres udviklingsaftale som mål at samtlige afdelinger afholder feedback møder mindst en gang årligt. Desuden indgår feedbackmøder i evaluering af projekter eller initiativer overalt i regionen. Et eksempel på dette er at de er blevet brugt i forbindelse med evalueringen af et projekt omkring forløbskoordination i regi af Kronikerprogrammet.

Der har været opmærksomhed omkring metoden fra udlandet – særligt at alle patienter (ikke kun de utilfredse) inddrages i dialogen om, hvordan man kan forbedre behandlingen og patienternes oplevelser.

Under punktet deltager repræsentanter fra Kings Fund og Kingston General Hospital. På mødet vil kvalitetschef Inge Kristensen holde et kort oplæg om feedbackmøder særligt målrettet de inviterede.

Det indstilles at udvalget efterfølgende drøfter feedbackmødet og hvilke initiativer/handlinger dette giver anledning til for udvalget.

KONKLUSION

Der var i udvalget stor tilfredshed med feedbackmøderne og en klar støtte til at patienter og personale mødes på en struktureret måde for at evaluere patienternes oplevelser.

Udvalget drøftede om det altid er en fordel af have pårørende med til feedbackmøderne. Her konkluderes det, at det i høj grad afhænger af sygdomsområde, og at det var meget værdifuldt i de tidligere feedbackmøder vedrørende kræft, men havde mindre betydning ved dette feedbackmøde.

Patientudvalget fandt det dejligt, at der var så stor ros til afdelingerne fra patienterne. Det blev drøftet at man i medierne – men måske også internt – har alt for stort fokus

på de ting der ikke fungerer optimalt. Dermed er der en tendens til at glemme, at de fleste patienter får en behandling af høj kvalitet og mødes af et venligt og professionelt personale – og at patienterne værdsætter dette!

Gæsterne fra King Fund og Kingston General Hospital var særdeles interesserede i feedback-metoden, og det blev aftalt at de skulle sættes i forbindelse med Enhed for Brugerundersøgelser.

SAG NR. 4

PATIENT INVOLVERING – HVAD KAN VI LÆRE AF HINANDEN?

SAGSFREMSTILLING

En fælles drøftelse med repræsentanter fra King Fund og Kingston General Hospital, om hvordan vi kan blive bedre til at involvere patienterne – både i deres egen behandling og i udviklingen af fremtidens sundhedsvæsen.

KONKLUSION

Der blev vist to film fra Grib om livet som er oversat til engelsk og det blev aftalt at de skulle have links til de tekstede film tilsendt.

Herudover blev regionens kvalitetshandlingsplan præsenteret. Her var man fra både Kingston General Hospital og Kings Fund imponeret over planens mål vedrørende forbedring af LUP-tallene. Begge steder har erfaring for at det kan være svært at hæve den patientoplevede tilfredshed med 5 %.

Der blev rejst et spørgsmål fra Kingston General Hospital omkring, hvordan vi er lykkedes med at "nedlægge" afsnit med langtidsindlagte, og udvalget kunne fortælle om samarbejdet med kommunerne omkring udskrivelserne og hvordan kommunerne har genoptrænings- og aflastningspladser til rådighed.

SAG NR. 5

EVENTUELT

SAGSFREMSTILLING

KONKLUSION
