

**PATIENTUDVALGET – SAMMENHÆNG I PATIENTFORLØBET**

**Torsdag den 16. maj 2013**

**Kl. 17.00 til 19.00 på Hvidovre Hospital, mødelokale 1 i vandrehallen (lige ovenpå hovedindgangen)**

**Møde nr. 9**

Medlemmer:

Flemming Pless (A), formand

Lise Rask (A)

Abbas Razvi (B)

Lene Kaspersen (C)

Niels Borre (stedfortræder for Julie Herdal Molbech) (F)

Anne Ehrenreich (V)

Afbud:

Niels Borre (stedfortræder for Julie Herdal Molbech) (F)

## Indholdsfortegnelse

---

	<b>Side:</b>
1. Resultater fra LUP2012	3
2. Patient- og pårørendeinddragelse	4
3. Inspirationsseminar om de gode patientoplevelser	5
4. Meddelelser	6
5. Eventuelt	8

**SAG NR. 1**  
**RESULTATER FRA LUP2012**

---

**SAGSFREMSTILLING**

LUP er en årligt tilbagevendende national spørgeskemaundersøgelse, som har til formål at give viden om patienters oplevelser i kontakten med sygehusene i Danmark. Region Hovedstadens LUP-resultater er stort set uændrede i forhold til forrige år. På spørgsmålet om deres samlede indtryk af indlæggelsen svarer igen i år 90 % af de indlagte patienter, at de har et positivt eller meget positivt samlet indtryk. Ligeledes svarer 95 % af de ambulante patienter, at de har et positivt eller meget positivt indtryk af deres besøg i ambulatoriet. Også dette resultat svarer til resultatet fra 2011.

Kun på et enkelt område er der på regionsniveau sket en signifikant ændring i patienternes oplevelser og vurderinger. I 2012 tilkendegiver flere indlagte patienter at vide, hvor de skal henvende sig, hvis der opstår ændringer i deres tilstand forud for deres indlæggelse. Ændringen er på to procentpoint i forhold til resultatet for 2011.

Den endelige afrapportering på målene i regionens kvalitetshandlingsplan vedr. området ”Patienten i centrum”, hvor målet er en 5 % forbedring på udvalgte LUP-spørgsmål, sker på baggrund af resultaterne fra LUP2013. Data til denne undersøgelse indsamles blandt patienter, der er indlagt medio august til ultimo oktober 2013 eller i ambulante behandling fra medio august til ultimo september.

Specialkonsulent Max Müller fra Enheden for Brugerundersøgelser fremlægger de overordnede tendenser herunder udviklingen i forhold til regionens målsætninger i kvalitetshandlingsplanen (jf. bilag).

---

**KONKLUSION**

Udvalget vil gerne følge op på, hvad der konkret gøres for at forbedre patienttilfredsheden i Region Hovedstaden. Derfor vil der på kommende møder være præsentationer fra hospitaler, hvor der arbejdes konkret med at forbedre patienttilfredsheden. Det blev understreget, at der gerne må indhentes inspiration fra de andre regioner til, hvordan patienttilfredsheden kan højnes.

---

**SAG NR. 2**

**PATIENT- OG PÅRØRENDEINDDRAGELSE**

---

**SAGSFREMSTILLING**

Medicinsk korttidsafsnit på Herlev Hospital har brugt LUP-resultaterne som udgangspunkt at forbedre afdelingens patienttilfredshed i LUP 2012.

Ledende overlæge Finn Rønholt samt afdelingssygeplejerske Louise Lund Møller fortæller, hvad der blev gjort med vægt på de konkrete metoder. Derudover vil de præsenterer et 2-årige projekt, som afdelingen gennemfører, der har som formål at bedre patienter og pårørendes oplevelse i en medicinsk afdeling.

---

**KONKLUSION**

Oplægget blev taget til efterretning, idet udvalget bemærkede hvordan LUP-resultaterne er et godt værktøj for ledelserne på hospitaler og afdelinger til at skabe fokus på arbejdet med patientinddragelse og -tilfredshed og tog oplægget som et godt eksempel herpå.

---

**SAG NR. 3**

**INSPIRATIONSEMİNAR OM DE GODE PATIENTOPLEVELSER**

---

**SAGSFREMSTILLING**

Enhed for Brugerundersøgelser afholdt et Inspirationsseminar om de gode patientoplevelser den 2. maj, hvor Patientudvalget var inviteret. Seminaret bragte fokus på, hvordan der er arbejdet med at forbedre patienttilfredsheden forskellige steder i regionen.

Udvalget drøfter kort indtryk og erfaringer fra seminaret.

---

**KONKLUSION**

Udvalget udtrykte tilfredshed med seminaret.

---

**SAG NR. 4****MEDDELELSER**

---

**SAGSFREMSTILLING****UNDERSØGELSE AF TELEFONISK TILGÆNGELIGHED I ALMEN PRAKSIS**

Region Hovedstaden gennemførte i 2012 en undersøgelse af den telefoniske tilgængelighed i almen praksis. Undersøgelsen viste, at 83 % af praksis var tilgængelige efter en relativt bred definition. På baggrund af dette påtænkes at gennemføre en ny undersøgelse i 2013, som dels kan sammenlignes med den tidligere, dels giver mulighed for at følge op overfor den enkelte praksis.

Projektbeskrivelse for en ny tilgængelighedsundersøgelse i almen praksis vedlægges som bilag.

Dette har været drøftet på et møde med PLO-Hovedstaden, som efterfølgende har meldt tilbage, at de ikke ønsker at medvirke til en ny tilgængelighedsundersøgelse, så længe der ikke er en afklaring på overenskomstsituationen, men gerne deltager i en ny tilgængelighedsundersøgelse, når der er indgået en ny overenskomst.

**FOLKEMØDET OG POLITIKERE**

På Folkemødet på Bornholm stiller Region Hovedstaden op med et telt i Danchells Anlæg. Teltet kommer til at bestå af debatter og aktiviteter med fokus på børn og unge. Peter Lund Madsen er inviteret om fredagen til at holde oplæg om hjernens udvikling fra barn til voksen og Sebastian Klein laver show om fredagen for børnene. Hver dag har sine debatter, der er i alt 7 debatarrangementer og 4 tidsrum med aktiviteter. Debatemnerne er udvalgt med afsæt i det foreløbige oplæg til børneungepolitikken og emnerne kredser blandt andet om de sårbare børn, børn til syge forældre, familier på hospitalerne og kommunikationen til syge børn og unge. Derudover vil sundhedsinnovation indgå som element i en debat om unge/unge voksne i psykiatrien. Formændene for Kvalitetsudvalget, Psykiatriudvalget, Patientudvalget og Udvalget vedr. udsatte borgere er tiltænkt en rolle i de enkelte debatter. Derudover er der afsat tid til politiker-borgerdialog i de programsatte aktiviteter. Program for Folkemødet forventes at kunne omdeles på mødet

---

## **KONKLUSION**

Meddelelserne blev taget til efterretning. Det blev tilføjet, at Flemming Pless som udvalgsformand er blevet inviteret og har bekræftet sin deltagelse i to arrangementer i regionens telt på Folkemødet.

---

Den 16. maj 2013

PATIENTUDVALGET

---

**SAG NR. 5**

**EVENTUELT**

---

**SAGSFREMSTILLING**

---

**KONKLUSION**

Udvalget gav input til temaer til efterårets møder i udvalget.

---