

## **POLITIKERSPØRGSMAÅL**

**Opgang** B & D  
**Telefon** 3866 6000  
**Direkte** 38666019  
**Mail** csu@regionh.dk

Ref.: mlau

Dato: 29. februar 2016

Spørgsmål nr.: 225  
Dato: 16. december 2015  
Stillet af: Randi Mondorf (V)  
Besvarelse udsendt den: 29. februar 2016

### **Spørgsmål:**

"Den nat græd jeg som sjældent før"

-----  
Var den meget kedelige overskrift på en artikel i Børsen forleden.

[http://borsen.dk/opinion/blogs/view/17/3757/den\\_nat\\_graed\\_jeg\\_som\\_sjaeldent\\_foer.html](http://borsen.dk/opinion/blogs/view/17/3757/den_nat_graed_jeg_som_sjaeldent_foer.html)

Såfremt korrekt angivet påpeger artiklen et par alvorlige brister i behandlingen af vores patienter, som vi ikke kan være bekendt:

- Tonen og tilgangen til patienten, for slet ikke at nævne rettidig omsorg for patienten.
- De fysiske forhold, herunder rengøring.

Jeg kender personligt de fysiske forhold på Akutmodtagelsen på Nordsjællands Hospital, men ældre og snævre rammer er ikke en undskyldning for hvordan der ser ud, eller hvordan patienterne behandles.

Jeg vil gerne have en tilbagemelding på hvad ledelsen på Nordsjællands Hospital foretager sig for at rette op på forholdene.

### **Svar:**

Indledningsvist skal det bemærkes, at direktionen på Nordsjællands Hospital umiddelbart efter offentliggørelse af bloggen, tog kontakt til Alexandra Krautwald og beklagede behandlingen den pågældende nat samt indbød hende til en opfølgende samtale med hospitalsdirektør Bente Ourø Rørth. Det er forventningen, at denne samtale gennemføres i januar, når Alexandra Krautwald har mulighed herfor.

Endvidere blev der straks ledelsesmæssigt fulgt op overfor personalet i Akutmodtagelsen for at rette op på den uacceptable adfærd fra personalets side. Der er således gennemført samtaler med pågældende vagthold, som er forelagt kritikpunkter med henblik på korrektion af kommunikation og adfærd.

I forhold til den anførte manglende rengøring (håndklæde på gulv) skyldes dette en defekt vandautomat og håndklædet var således lagt på gulvet for at hindre, at nogen

gled på gulvet. Håndklædet blev skiftet flere gange gennem natten indtil Facility Management personale kunne udbedre skaden.

Derudover har bloggen givet anledning til generel opmærksomhed på kommunikationen med patienter og pårørende for at sikre en bedre forventningsafstemning, herunder oplysning om ventetider m.m.

Konkret er der foretaget nedenstående tiltag:

- Ved morgenkonferencer er personalet i Akutafdelingen blevet forelagt det skrevne på bloggen, og patientens oplevelser er drøftet indgående. Fra ledelsens side er det blevet påpeget, at den professionelle adfærd/kommunikation er yderst vigtig. Det gælder også i situationer med stor belastning, som den pågældende nat.
- Der er planlagt opfølgning på temaet/emnet ved personalemøder den 13.1.2016/27.1.2016, Sygeplejeforum d. 14.1.2016, og løbende på morgenkonferencer.
- Som led i introduktion af nyt personale ved ansættelse i Akutafdelingen oplyses om forventninger til den professionelle adfærd og det gøres klart, hvordan afdelingen arbejder efter kodeks for god kommunikation, ligesom gennemgang af cases/patientoplevelser også indgår i introduktion. Cases/patientoplevelser gennemgås derudover løbende med personalet i læringsøjemed.
- Akutafdelingen udøver kliniknær ledelse, der indebærer, at der kontinuerligt følges op på den professionelle adfærd, kommunikation og faglighed i sundhedsydelsen med udgangspunkt i patientoplevelser. Det systematiske arbejde bidrager desuden til at sikre høj kvalitet og effektivitet i patientforløb.
- Akutafdelingen deltager pt. i et innovationsprojekt om ”Synlig ventetid”. Projektet handler om, hvordan man skaber en god venteoplevelse, hvor patienter føler sig informeret om ventetid og deres forløb. Projektet forventes at levere konkret anvisning til forbedret information om ventetid og dermed bedre patientoplevelser.
- Akutafdelingen har derudover arbejdet med mange tiltag og projekter, som skal gøre noget ved ventetidsudfordringen, eksempelvis plakater og velkomstskilte, velkomstpjece, handleplan om information om ventetid og smertebehandling samt etablering af ”kravletekster” på infoskærmene, som løbende opdateres med oplysninger om ventetid i henholdsvis Indlæggelses- og Skadesporet.

Afslutningsvis oplyser Nordsjællands Hospital, at der den pågældende nat var ekstraordinær stor travlhed med flere kritisk dårlige patienter, hvilket beklageligvis har for-

sinket, at Alexandra Krautwald blev tilset af en læge. Nordsjællands Hospital er af den opfattelse, at der er ydet en korrekt sundhedsfaglig behandling, men beklager, at det ikke har været muligt at indfri patientens forventninger, ligesom personalets adfærd og kommunikation ikke har været acceptabel i den givne situation.