

Regionens satsning på bedre patientinformation

Patientguiden Undersøgelses- og behandlingsinformation

Teamleder Tina Linder Thomsen
Chefkonsulent Mette-Marie Davidsen

Center for Politik og Kommunikation

Introduktion

Kort om vores præsentation i dag

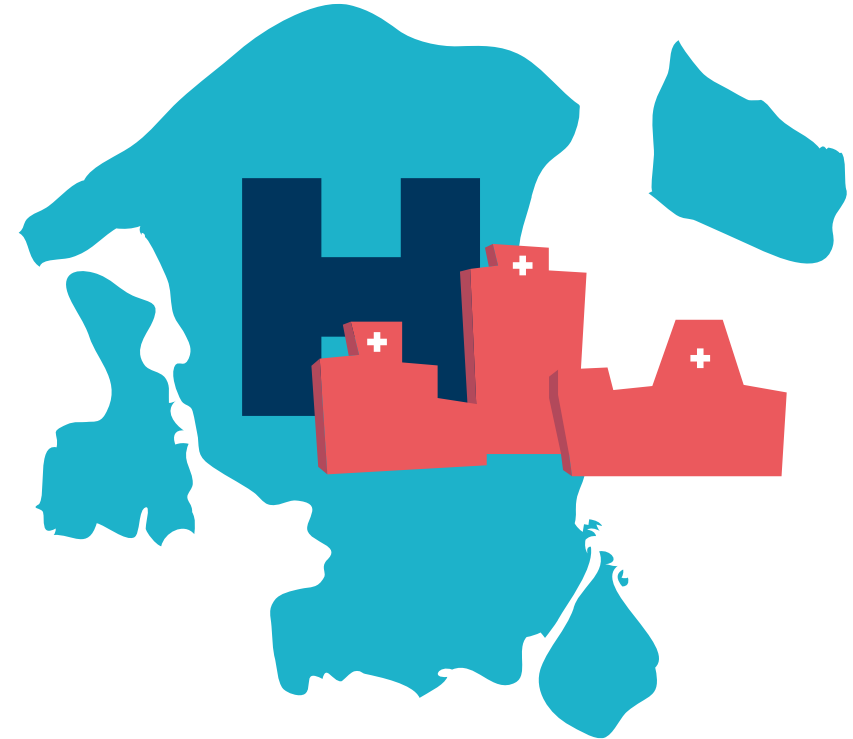
Vores baggrund:

- Mette-Marie Davidsen, Chefkonsulent i Center for Politik og Kommunikation
Sygeplejerskeuddannet
Erfaring fra kommunikationsansættelser i sundhedsvæsenet og som forfatter til selvhjælpsbøger.
- Tina Linder Thomsen, Teamleder i Center for Politik og Kommunikation
Cand.mag. i Sprogpsykologi
Erfaring fra kommunikationsansættelser på hospitaler og akutberedskab i Region H

Fælles for regionens patientinformation

Patienter og pårørende skal:

- have adgang til samme information af samme høje kvalitet – på tværs af specialer og hospitaler
- forstå og inddrages mere i eget forløb
- mærke, at vi er ét behandlingsområde.



Personalet på de kliniske afdelinger på hospitalerne skal:

- have et understøttende og altid opdateret redskab til samtalen
- forenkle arbejdsgange med patientinformation
- hjælpe til at sikre, at patientinformation overholder lovgivningen (rettigheder, GDPR, tilgængelighed).



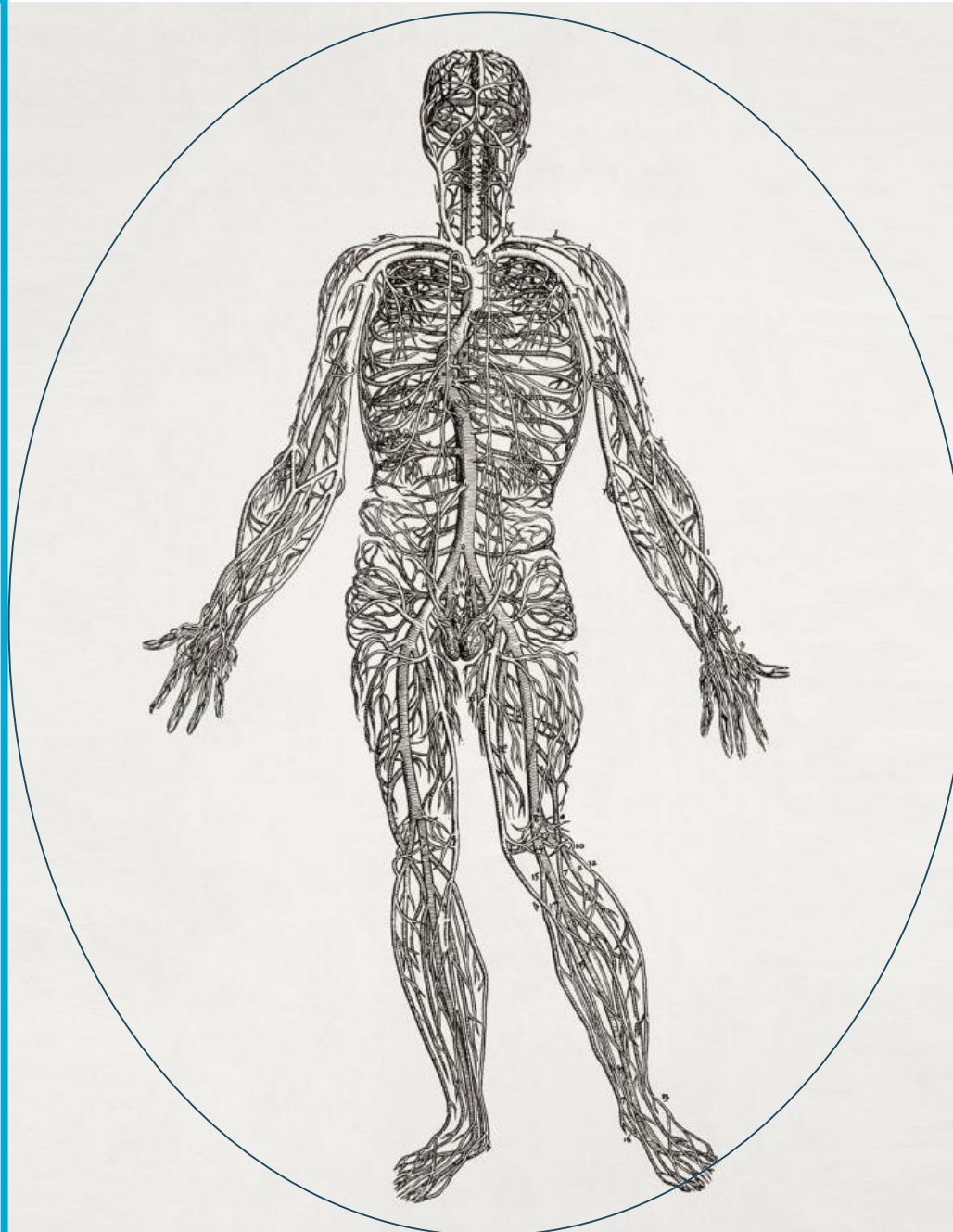
Patientguiden -vejledning til dit forløb

Muligheder og rettigheder som patient

Hjælp til at finde rundt i sundhedsvæsenet

Hjælp til at tage de rigtige beslutninger og huske det hele

Hjælp til at håndtere at være syg



Pjecer om undersøgelse og behandling

Hvordan skal jeg forberede mig til min operation?

Hvad er behandlingsforløbet?

Hvad skal der ske, når jeg kommer hjem?

Ligger på regionens og hospitalernes hjemmesider

50.000 besøgende om måneden

Tværsektorielt værktøj og vejviser i et kompliceret sundhedsvæsen

Viden og inspiration til, hvordan man bruger sine muligheder og skaber overblik i eget forløb

Over 70 fagfolk bidrager til at udvikle og kvalitetssikre indholdet

Patienter og pårørende involveret i alle facetter

Patientguiden

- vejledning til dit forløb



Søg i Patientguiden

Søg i Patientguiden

SØG I PATIENTGUIDEN



Undersøgelse for en sygdom



Behandling på hospitalet



Udskrivelse fra hospitalet



Gode råd til pårørende



Når du er uhelbredelig og livstruende syg



Børn og unge



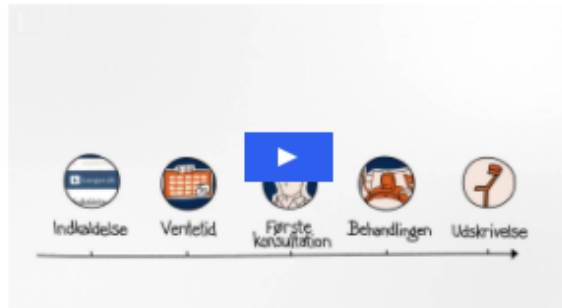
Om Patientguiden

Søg information om konkret undersøgelse og behandling der, hvor du bliver undersøgt og behandlet.
Find dit hospital i Region Hovedstaden

Find viden om sygdomme i Patienthåndbogen på sundhed.dk

Behandlingsforløbet – sådan foregår det

Læs her om, hvordan et behandlingsforløb foregår. Du finder også inspiration til, hvad der er godt at vide, når du skal i gang med et behandlingsforløb.



"Behandlingsforløbet - sådan foregår det" handler om hvordan dit behandlingsforløb foregår og, hvilke rettigheder du har. (Varighed 2:10)

Behandling på forskellige måder	+
Indkaldelsen til behandling kan du se på Borger.dk	+
Max 30 dages ventetid på behandling	+
Styrk dit helbred, mens du venter	+
Første konsultation	+
To lægefaglige kontaktpersoner	+
Stuegangen kort fortalt	+
Foreløbig udskrivelsesdato	+
Information om din behandling under dit forløb	+
Behandlingen er blevet mere specialiseret	+
Apps der giver overblik	+

Printbar folder

Vi har samlet den vigtigste viden om et behandlingsforløb i en lille folder, som du kan printe.

[Læs "Værd at vide om dit behandlingsforløb"](#)

Patientvejleder

En patientvejleder har til opgave at hjælpe dig som patient.

[Find en patientvejleder](#)

Huskelister

Der er flere tidspunkter i løbet af et sygdomsforløb, hvor du og din læge har en vigtig samtale.

[Find huskeliste til din lægesamtale](#)

Læs mere

- Psykiske reaktioner mens du venter
- Ventetiden – brug den til forberedelse
- Samtaler med lægen og andre behandlere – otte gode råd

Patientguidens DNA

- samler alle generelle information ét sted
- indeholder emner, der ikke findes andre steder
- giver svar på mange af de forskelligartede udfordringer, patienter og pårørende har
- flere tilgange til at forstå indholdet (animationsfilm, printbar folder, indhold opdelt i emner.
- understøtter patientinformationen i klinikken.

Pjecer om undersøgelse og behandling

- Diagnoser – årsager og symptomer
- Prognoser – og potentielle senfølger ved en given behandling
- Vigtige forberedelser, sådan foregår behandlingen/undersøgelsen, når du kommer hjem
- Indkaldelser eller ved udlevering på hospitalet
- Primær kommunikationskanal med patienterne – for mange det første kontaktpunkt
- Push-kommunikation: "Det er det her, du skal læse, for at være klædt på."

Kikkertundersøgelse af lungerne

Kort om undersøgelsen

Når du skal have lavet en kikkertundersøgelse af lungerne, undersøger vi slimhinden i dit luftrør og tager vævsprøver fra lymfeknuderne ved bronkierne.

Selve undersøgelsen varer cirka 30-45 minutter, men du skal sætte hele dagen af. Der går tid med forberedelse til undersøgelsen, og bagefter holder vi øje med dig i cirka 1 time for at sikre os, at du har det godt, inden du tager hjem.

Vigtig forberedelse

Hold pause fra blodfortyndende medicin

Hvis du tager blodfortyndende medicin, skal du holde pause med den op til undersøgelsen, som vi har aftalt med dig til forundersøgelsen. Da medicin, der indeholder acetylsalicylsyre, virker blodfortyndende, skal du også undgå dette i 3 dage op til undersøgelsen. Kontakt os, hvis du har spørgsmål.

Tag din øvrige medicin med et lille glas vand

Op til undersøgelsen kan du tage din øvrige medicin med et lille glas vand, selvom du faster. Du skal tage medicinen senest 2 timer før undersøgelsen.

Undgå rygning

Du skal stoppe med at ryge senest 6 timer inden undersøgelsen. Spørg din egen læge, i din kommune eller på hospitalet, hvis du har brug for støtte og vejledning.

Mød fastende

Du skal faste inden undersøgelsen. Det vil sige:

- 6 timer før din undersøgelse skal du stoppe med at spise.
- 6 timer før skal du stoppe med at drikke mælkeprodukter og juice med frugtkød. Du må heller ikke drikke mælk i din kaffe eller te.

Hvorfor bedre information om undersøgelse og behandling?

Kvaliteten er svingende – på trods af, at det ofte er aflysningskritisk information

- En del er usammenhængende, dårligt formidlet og uopdateret
- Tager ofte udgangspunkt i afdelingens perspektiv

Sænker hospitalernes troværdighed

Går ud over:

- Patienttilfredsheden, patientsikkerheden, den lige adgang til behandling
- Effektiviteten og behandlingsresultatet på den enkelte afdeling, hvis patienterne fx er dårligt forberedte

Fælles principper for formidlingen

- Patientens perspektiv skal være styrende
- Unødig information skal sorteres ud
- Klar opdeling af pjecerne: før, under og efter
- Handlingsanvisende sprog
- Fagbegreber skal forklares, ikke elimineres: vi skal gøre patienterne i stand til at navigere i egen behandling/sygdom

Hjemme igen efter indsættelse af pacemaker

Ubehag eller smerter

Vær opmærksom på betændelse

Det er normalt at være hævet og have ondt omkring såret. Du skal dog være opmærksom på, at der kan gå betændelse i såret, og symptomerne blandt andet kan være øget hævelse og forværring af smerterne. Hvis du får betændelse i såret, skal det behandles. Du skal kontakte Pacemakerambulatoriet, hvis du oplever et eller flere af disse symptomer:

- Øget rødme.
- Øget hævelse.
- Øget ømhed.
- Øget varme omkring såret.
- Gullig væske fra såret.
- Såret åbner sig.
- Feber over 38 grader.

Tag smertestillende medicin, hvis du har ondt

Hvis du har brug for smertestillende medicin, anbefaler vi medicin med paracetamol. Smertestillende medicin kan købes i håndkøb på apoteket og i supermarkeder. Vi anbefaler, at du undgår smertestillende med acetylsalicylsyre, da det virker blodfortyndende.

Følelsesmæssige reaktioner er normale

Både patienter og pårørende får følelsesmæssige reaktioner, når alvorlig sygdom bliver en del af livet. Nogle oplever angst, utryghed eller svingende humør. Det kan være en god hjælp at tale med venner og familie eller med en psykolog. Du skal henvende dig til din egen læge, hvis du ønsker henvisning til en psykolog.

Principperne er udviklet på baggrund af

- Interviews med patienter og pårørende
- Undersøgelser af uforberedte patienter
- Inddragelse af klinikere og kommunikationsfolk fra alle hospitaler i regionen
- Inddragelse af patientforeninger
- Inddragelse af sprogeksperter

SKRIVEGUIDE

SKABELON TIL KIRURGISK BEHANDLING

Formålet med informationen om den kirurgiske behandling er at forberede patienten på det, der skal ske, så patienten er tryk i situationen. Hvor lang tid skal jeg være indlagt? Hvordan foregår selve operationen? Er operationen risikofyldt?

TITEL

(Behandlingsmetode) for (hvad), fx: Operation for brystkræft.

KORT OM OPERATIONEN

Start frasen med: "Du skal..." (Alternativt: "Når du skal...", hvis det passer bedre).

Beskriv dernæst formålet med **hvorfor**, det skal ske: "for at..." (Alternativt: "...er formålet at...").

Hvis formålet er indlysende, kan man bytte rundt på **hvorfor** og **hvordan** (se eksempler under beskrivelsen af "Kort om").

Afslut på særskilt linje med, hvor længe patienten skal forvente at opholde sig på hospitalet i forbindelse med operationen.

Vi bruger fast vendingerne til at beskrive varighed (Obs. Hvis de røde felter kan udfyldes ud fra de oprindelige informationer, fjernes den røde markering, og varigheden indsættes):

- Du kan forvente at komme hjem samme dag, som du er blevet opereret. (Kun ved indgreb).
- Du skal forvente at være på hospitalet i **scantal dage** i forbindelse med operationen.
- Du skal forvente at være på hospitalet i **scantal timer**. Der kan dog opstå ventetid.
- Du bliver indlagt dagen før, og du skal forvente at være på hospitalet i **scantal** dage. (Bruges kun når man bliver indlagt før og skal overnatte på hospitalet).
- Det er en større operation, og du skal forvente at være på hospitalet i flere dage. Vi vurderer, hvordan du har det, og om du kan klare dig selv, inden vi udskrifter dig. I nogle tilfælde kan du komme hjem allerede dagen efter operationen.

Ved operationer med indlæggelse over 1 uge:

- Det er en større operation, og du skal forvente at være på hospitalet i **scantal** dage.
- Du bliver indlagt dagen før. Det er en større operation, og du skal forvente at være på hospitalet i **scantal** dage.

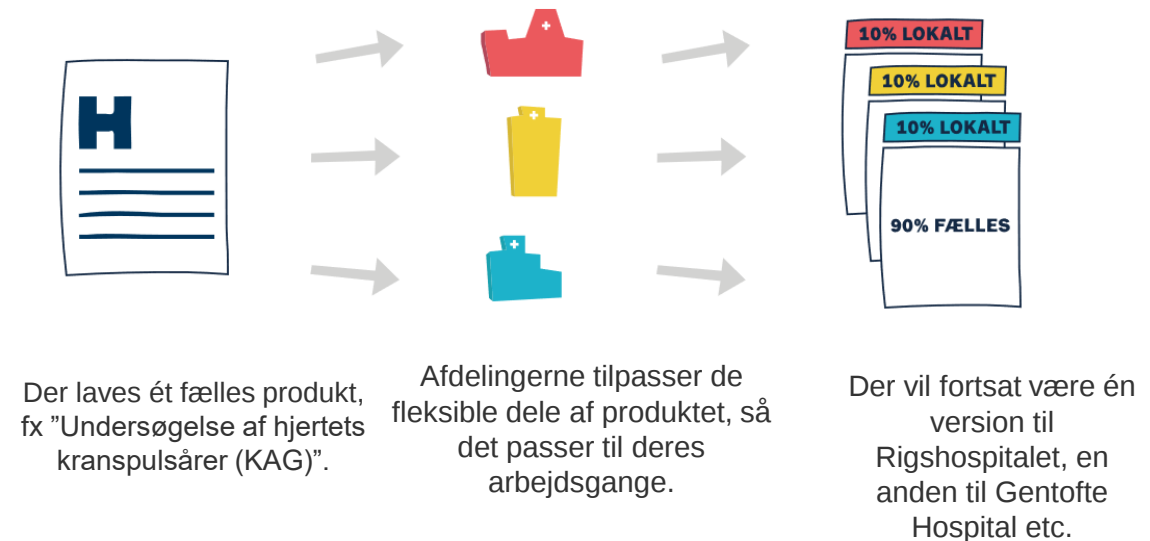
VIGTIG FORBEREDELSE

Under overskriften "Vigtig forberedelse" skal du tydeligt kunne se, hvordan du forbereder dig inden operationen.

Patienten får svar på: Skal jeg indlægges dagen før? Skal jeg gå i bad hjemmefra og møde op på hospitalet dagen for operationen? Må jeg tage min medicin som sædvanlig? Må jeg dyrke motion inden? Skal jeg faste?

Specialerne gennemskrives ét ad gangen

- Gennemskrives i et tværfagligt samarbejde mellem klinikere og en redaktion af sprogfolk
- Godkendes gennem De Sundhedsfaglige Råd
- Senest har vi været igennem fødeområdet, som er i gang med at blive udrullet på hospitalerne netop nu
- Vi er cirka halvvejs igennem specialerne
- Specialer med stort patientflow prioriteres først



Bæredygtig produktionsform

- Kliniske retningslinjer ændrer sig løbende
- Afdelingerne har ofte brug for at kommunikere de samme ting, fx om faste
- Vi skal undgå at skulle igennem gennemskrivningen igen efter nogle år

Pjecerne bliver bygget af fraser i nyt IT-system:

- Fraser er tekstbidder, der kan anvendes på tværs af pjecer og kanaler
- Ændringer slår igennem på tværs – gør det muligt at få kliniske ændringer i procedurer ud i pjecerne med det samme



Bedre patientinformation giver:

- Mere tilfredse patienter og pårørende
- Bedre inddraget patienter, der kan handle på et oplyst grundlag
- Færre aflyste operationer og bedre forberedte patienter
- Færre unødige opkald til klinik og patientvejledere

Det kræver:

- at vi sammen holder fast i, at patientinformation er en vigtig del af kerneydelsen
- at vi holder et vedholdende fokus på at videreudvikle, implementere og vedligeholde indholdet.