

BILAG

Status på organisatorisk brugerinddragelse i somatikken fra de enkelte hospitaler 2023

Hvert hospital har indrapporteret status for 2023 ud fra følgende spørgsmål:

1. Hvilke konkrete aktiviteter har I på jeres hospital indenfor organisatorisk brugerinddragelse?
2. Har I nogen form for brugerrepræsentation i centrale råd og mødefora?
3. Hvordan arbejder I med systematisk organisatorisk brugerinddragelse på jeres hospital?

AMAGER OG HVIDOVRE HOSPITAL (AHH)

På AHH arbejder vi med organisatorisk brugerinddragelse på forskellig vis.

Hospitalets Patient og Pårørendepanel og Rådgivende udvalg

Amager og Hvidovre Hospital har et Patient og Pårørende panel med ca. 20 medlemmer. Panelet bidrager til introduktion af nye medarbejdere (fællesintroduktion), diverse udviklingsprojekter /arbejdsgrupper (lokalt i afdelinger og på hospitalsniveau), rådgivning af direktionen og ved at repræsentanter deltager i udvalgte råd og udvalg.

Sundhedsudvalg - Faglig Klynge Syd

I Faglig Klynge Syd deltager en repræsentant fra PIU. Derudover er de tre tidligere patient og pårørende repræsentanter fra samordningsudvalget inviteret til at deltage i faglig klynge. Repræsentanterne har alle tilknytning til Amager og Hvidovre Hospital og er bosiddende i en kommune i Sundhedsklynge Syd. De sidder alle i Hospitalets Patient og Pårørendepanel. Medlemmerne har sammen med klyngesekretariatet deltaget i netværksmødet, som har inspireret til at udvikle repræsentanternes bidrag til klyngeamarbejde.

Lokale Råd og Udvalg

Der er repræsentanter i Kvalitetsråd, Ernæringskomite, og hygiejnekomite. Repræsentationerne er senest evalueret af Patient og Pårørendepanelet i maj 2023, og fortsætter med få justeringer f.eks. i forhold til forberedelse af repræsentanterne og udformning af dagsorden.

BISPEBJERG OG FREDERIKSBERG HOSPITAL (BFH)

Hospitalet arbejder med organisatorisk brugerinddragelse på forskellige organisatoriske niveauer. En vigtig læring fra vores tætte samarbejde med Viden-, og kompetencecenter for Brugerinddragelse i sundhedsvæsenet (ViBIS), beskrevet i status 2022, er at de konkrete problemer eller temaer brugerne inviteres til at belyse, skal være konkrete og afgrænsede. Samtidig skal brugernes bidrag anvendes "aktivt" i forbedringsprocesserne.

Hospitalet har en lille central "brugerinddragelsesenhed", der primært understøtter og faciliterer klinisk forankrede indsatser, afvikler "Hvad er vigtigt for dig – dagen" og tilbyder konceptet "pop up" brugerinddragelse. Initiativet er beskrevet i sidste års afrapportering.

Bispebjerg og Frederiksberg indstillede i år tre brugerinddragende initiativer til det regionale læringsseminar om patientinddragelse i marts 2023, hvoraf de to har et organisatorisk sigte.

- a) Hjerteafdelingen, afdeling Y, har etableret et lokalt brugerråd. Afdelingen inddrager patienter og pårørendes oplevelser af, og holdninger til det at være patient i afdelingen i udviklingen af afdelingens generelle tilbud. Herunder opleves det endvidere, at afdelingens medarbejderne opnår en større forståelse for patienter og pårørendes oplevelse af deres forløb i afdelingen.
- b) I Neurologisk Afdeling N, arbejdes tværfagligt med anvendelse af "teachback", en evidensbaseret kommunikationsteknik. Kort fortalt beder man patienten og/eller de pårørende om, med egne ord, at genfortælle de informationer den sundhedsprofessionelle har givet. Den sundhedsprofessionelle undersøger således i hvilket omfang patient og pårørende har forstået den givne information, og kan korrigere. Metoden, der tager udgangspunkt i den enkelte kontakt, løftes efterfølgende op på organisatorisk niveau, men fokus på at arbejde målrettet med forbedring af den mundtlige information til patient- og pårørende. Metoden har vist sig meget illustrativ, og afslørende ift. kvalitet og anvendelighed af de informationer der gives til patienter og pårørende.

Yderligere eksempler på initiativer fra 2022-23:

- Udvikling af et virtuelt ambulatorium til kardiologiske patienter, i samarbejde med kardiologiske patienter. Patienter er løbende blevet interviewet i forhold til at identificere forbedringspotentialer.
- Projekt om virtuelle svarkonsultationer til patienter fra BOH i udredningsforløb for lungekræft. Alle involverede patienter udfylder et spørgeskema, der belyser i hvilket omfang/hvilke situationer de ønsker fremmøde, fremfor virtuel eller telefonisk konsultation. Ligeledes vurderer de kvalitet af mundtlig og skriftlig patientinformation, samt deres forløb som helhed. Tilbuddet til de bornholmske patienter justeres med udgangspunkt i patienters og pårørendes tilbagemeldinger.
- Patient- og pårørende evaluering af "Behandling i eget hjem", i første omgang evaluering af hjemme i.v. behandling. Patienter påtænkes inddraget i udviklingen af informationsmateriale mv. Projektet er forankret i lungemedicinsk afdeling, pågår.
- Supplering af LUP data med kvalitative interviews med patienter med henblik på at identificere forbedringspotentialer. Arbejdet er forankret i Ortopædkirurgisk afdeling, pågår
- Udvikling af hospitalets Flexklinik, et ambulansetilbud til socialt sårbare og udsatte patienter. Klinikken åbnede i januar 2023, og udvikles løbende bl.a. i samarbejde med NGO "We Shelter", brugerrepræsentanter fra det regionale udsatteråd, samt daglige brugere.

Hospitalet har patient- og pårørenderepræsentanter i Klinisk Etisk Komité og Samordningsudvalg – nu sundhedsklynge. Havde oprindeligt også i Ernæringskomité og Kvalitetsråd, men har ikke valgt at genbesætte ind i to sidstnævnte udvalg, ved fratrædelse. Vi har erfaret at det kan være vanskeligt at skabe meningsfulde møder for både patienter og medarbejdere, samt at fastholde repræsentanternes deltagelse og engagement udover egen situation.

Data fra den løbende patienttilfredshedsundersøgelse drøftes på tavlemøder, i lokale kvalitetsfora samt ved direktions-, og kvalitets-rådsmøder. Indgår i hospitalets datadrevne ledelse.

BORNHOLMS HOSPITAL (BOH)

Konkrete aktiviteter indenfor organisatorisk brugerinddragelse:

- Brugerråd og brugerrepræsentanter
Brugerrepræsentanterne har fx deltaget i implementering af PRO-Diabetes, og PRO specialiseret palliation, samt planlægning og deltagelse i "Hvad er vigtigt for dig-dagen?". Sundhedsklyngens ene

brugerrepræsentant har deltaget i en workshop mellem almen praksis, kommune og hospital omkring medicin ved udskrivelse, som er et BYG BRO projekt.

Andre konkrete aktiviteter:

- Åben telefon til direktionen
- Der er planlagt CPI mini-feltstudie i kirurgien (ortopædkirurgien). Forventeligt mhp. udvikling af Beslutningshjælper.
- Opstart af "mini-LUP" på børneområdet
- Tilkøb af service hos CPI:
 - Opstart af systematisk brugerinddragelse i røntgen/skanning og blodprøvetagning. Forventeligt som en "mini-LUP". Første møde er afholdt med CPI.
- Postkort: Udfyldelse af postkort i kombination med "mini-interviews" udført af brugerrådsmedlemmer. Planlagt til "Hvad er vigtigt for dig-dagen?".
- Direktionen går i patientens fodspor
- På patientsikkerhedsområdet tilbydes alle patienter som har indsendt en klage eller alvorlig utilsigtet hændelse (UTH) en samtale med BOHs direktør. Det er et systematisk tilbud og fremgår i vejledningen om klagesager.

Systematisk organisatorisk brugerinddragelse:

Brugerråd

BOH har et Brugerråd med seks brugerrepræsentanter (udvidet med to ekstra medlemmer i 2023), der mødes med vicedirektøren, cheflæge, en kvalitetskonsulent og relevante klinikere fire gange årligt, og efter behov. Siden moderniseringen af brugerrådet i 2020 har vi haft fokus på øget brugerinddragelse ved tematiserede drøftelser og involverede arbejdsgrupper samt deltagelse ved relevante seminarer. Temaerne er drevet af et reelt ønske om at få "Esthers" input og erfaringer til, at anskue arbejdsgange og processer på en anden måde. Senest har brugerrådet været involveret i et tema om kræftrehabilitering.

Sundhedsklynge Bornholm

I sundhedsklynge Bornholm er der to lokale brugerrepræsentanter, som deltager på møderne i Faglig Sundhedsklynge og i de tre udviklings- og driftsgrupper, som er nedsat under Faglig sundhedsklynge. Derudover deltager brugerrepræsentanterne i arbejdsgrupper eks. omkring den akutte medicinske patient. Faglig Sundhedsklynge har afholdt temadag om brugerinddragelse, hvor VIBIS faciliterede dagen. Her deltog repræsentanter fra almen praksis, hospital, kommune og brugerrepræsentanter.

Andre lokale mødefora

Brugerrådet arbejder i samarbejde med hospitalets lederforum på at afsøge hvilke interne fora hvor det kunne give værdi, at have en brugerrepræsentant fx MED-udvalg.

På Bornholms Hospital arbejder vi fortsat med brugerinddragelse på alle niveauer i organisationen. Vi arbejder ud fra en patientorienteret tilgang, kendt som "Bedst for Esther". Tilgangen har sin inspiration i Jönköping, hvor enhver, der har kontakt med sundhedsvæsenet personificeres ved navnet "Esther". "Esther" er en central del af det løbende kvalitetsarbejde, og er naturligt blevet en del af hospitalets strategi og medarbejdernes DNA. Indsatserne under "Esther" er en systematisk del af den organisatoriske brugerinddragelse.

Hospitalets lederforum afholder årlige temadrøftelse af brugerinddragelse. Der afholdes kvartalsvise møder med afdelinger/afsnits ledelser og klinikere med gennemgang af løbende LUP, kategorisering af kommentarer mhp. forbedringer.

Brugerråd og brugerrepræsentanter tænkes med ved opstart af alle nye projekter, udvikling og forbedringstiltag.

HERLEV OG GENTOFTE HOSPITAL (HGH)

HGH har brugerrepræsentanter i Klynge Midt. Den generelle organisatoriske brugerinddragelse i Kvalitetsrådet erstattes i efteråret 2023 af et generelt brugerråd på hospitalet. Derudover har kræft og hjerteafdelingerne egne velfungerende brugerråd.

Hver afdeling har metodefrihed i forhold til arbejdet med organisatorisk brugerinddragelse. Afdelingerne har mulighed for stabsunderstøttelse til at understøtte initiativer (eksempelvis feedbackmøder). Med afsæt i den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser med løbende målinger tilbydes afdelingerne at dykke dybere i patienternes oplevelser og nuancer i patienternes møde med hospitalet.

Et kommende fokus vil være at anvende det kommende brugerråd til bl.a. at indtænke brugerinddragelse systematisk i nye projekter og udviklingstiltag.

NORDSJÆLLANDS HOSPITAL (NOH)

Hospitalet har et stort fokus på at inddrage brugere i udviklingstiltag. Både igennem diverse centrale råd og mødefora og konkrete indsatser. De kliniske afdelinger inddrager på forskelligvis brugere/patienter/pårørende i udvikling og evaluering, hvilket der har været et ekstra stort fokus på af fremme i 2022, som led i hospitalets arbejde med at øge patienttilfredsheden.

Af tværgående hospitals tiltag det sidste år kan nævnes:

- Løbende feedback møder med direktion, afdelingsleder og patienter og pårørende
- "Patientens stemme" en kommunikationsindsats ift. at skabe en større forventningsafstemning mellem potentielle patienter og hospitalet
- Runderinger med brugere og hospitalspersonale af hospitalets fællesområder (med fokus på oplevelsen af bl.a. rengøring, vedligehold og skiltning).

Nordsjællands Hospital har følgende brugerpaneler:

- NOH's brugerpanel: Et tværgående hospitals panel der består af ca. 25 patienter, pårørende og borgere. Der er møde i panelet fire gange om året. Panelets medlemmer får desuden forespørgsler om deltagelse i ad hoc-opgaver mellem møderne. Panelet er ultimo 2022 "genstartet" efter COVID.
- Helsingør Sundhedshus Brugerpanel: Et nystartet brugerpanel der består af ca. 20 (potentielle) brugere af det nyåbnede sundhedshus i Helsingør. Panelet har første møde i juni 2023, og er etableret i et samarbejde mellem Nordsjællands Hospital og Helsingør Kommune.
- De kliniske afdelingerne har desuden forskellige indsatser ift. organisatorisk brugerinddragelse. Her kan nævnes, at Børne- og Unge afdelingen har eget Ungepanel, og at Endokrinologisk- og Nefrologisk Afdeling har et dialysebrugerpanel.

Nordsjællands Hospital har desuden brugerrepræsentanter i følgende centrale råd og mådefora:

- Faglig Sundhedsklynge Nord har tre brugerrepræsentanter
- Der er tidligere været brugerrepræsentanter i hospitalets Ernæringskomité, Hygiejnekommité, Lægemiddelkomité og Ethiske komité. Da der de senere år har været en del frafald, er deltagelse og evt. genbesættelse ved at blive overvejet.

Der arbejdes systematisk med organisatorisk brugerinddragelse ved brugerrepræsentation i div. mødefora, samt ved en kontinuerlig fokus på og tilbud om understøttelse og sparring på metoder til de kliniske afdelinger, om at inddrage brugere i udvikling af tilbud. Det kan både være konkrete indsatser på de enkelte afdelinger (som fx afdelingsspecifikke feedbackmøder og patientinterviews), såvel som en løbende kommunikationsindsats og opfordring om at benytte hospitalets brugerpanel i endnu højere grad, end det har været tilfældet tidligere.

RIGSHOSPITALET (RH)

Rigshospitalets indsats er en fortsættelse af det tidligere iværksatte arbejde med brugerrepræsentanter i Kvalitetsråd, Forskningsråd, Uddannelsesråd og Samordningsudvalg Byen.

Særligt forskningsrådet har øget indsatsen og brugerinddragelse var et væsentligt tema under Rigshospitalets fremtidsdage afholdt i marts.

På afdelingsniveau arbejdes der med forskellige patient- og pårørende paneler, fx i Afdeling for Blodsygdomme og i Afdeling for Kræftbehandling. Feedbackmøder mellem patienter og personale er også en metode som bruges i flere afdelinger omkring udvalgte indsatser eller forbedringstiltag.

Organisatorisk brugerinddragelse er i fokus i forbindelse med det kommende Mary Elisabeths Hospital fx i forhold til indretning, patientkommunikation og kommende ydelser.