

NOTAT**Opgang** Blok B
Telefon 38 66 50 00
Direkte 38 66 60 80
Web www.regionh.dk

Dato: 29. august 2012

Tillægskommissorium til Patientudvalget

Et vigtigt fokusområde for patientudvalget er ”patientvenlighed”. Patientvenlighed handler om at optimere brugervenligheden fx gennem servicedesign og nye løsninger vedrørende mad, tøj, omgivelser, skiltning og kommunikation (skriftlig såvel som gennem sociale medier, film eller infoTV skærme).

Danske erfaringer viser, at servicedesign i sundhedsvæsenet med relativt få ressourcer kan være med til at give enkle og anvendelige løsninger på komplekse problemstillinger, med en betydelig effektivisering af arbejdsgange og løft af kvaliteten til følge.

Det gør en forskel for patientens oplevelse/tilfredshed og sikkerhed, når serviceydelser bliver nytænkt. Ikke kun for ”gæsten”, men i høj grad også for personalet. I forbindelse med hospitalsbyggerierne har flere hospitaler allerede stor fokus på patientvenligheden og udvalgsarbejdet kan understøtte og udbygge indsatsen. Ligeledes arbejdes der flere steder med maden og æstetikken i dette. Gennem udvalgsarbejdet kan lokale erfaringer bredes ud til regionale indsatser og anbefalinger.

Opgaver i tillæg til kommissorium vedtaget af Regionsrådet den 16. december 2011

- Afrapportering af kvalitetshandlingsplanen i forhold til værdien Patienten i centrum.
- Patientvenlighed: fx mad, skiltning og infoTV skærme
- Børn på hospitalet: indlagte børn, kronisk syge børn
 - Patientvenlighed fx forhold for børn og deres forældre, hygiejneindsats overfor børn
- Kommunikationspolitikken: patientkodeks, digitaliseringsstrategien, sociale medier, film, apps og patientinformation. Drøftelser omkring evt. udarbejdelse af en servicestrategi.
 - Grib om livet
- Servicemål og behandling
 - Når operationer ikke er mulige: hvilke tilbud har vi og er de ensartet?

Emnerne kan behandles over flere møder, og der aftales løbende afrapporteringer til Regionsrådet i takt med færdigbehandling af emnerne. Dele af udvalgets arbejde skal desuden præsenteres på de kommende Sundhedsdage 2013 i marts 2013.

Der afholdes i efteråret fire møder i Patientudvalget. Desuden er der aftalt et feedback-møde med patienter med kronisk sygdom (KOL og type 2 diabetes) torsdag den 1. november på Bispebjerg Hospital. Patientudvalget planlægger ligeledes en studietur.