

Katalog over indsatser der understøtter patient empowerment

Nedenstående katalog er struktureret, så de enkelte indsatser, så vidt muligt, er katalogiseret i de stabe, virksomheder og hospitaler, hvor de er forankret. En stor del af indsatserne er sammenhængende og bliver til i samarbejde mellem stabe eller i forlængelse af andre stables arbejde. Dette er søgt synliggjort i kommentarer, men kan ikke synliggøres på en udtømmende måde i skemaet. En vigtig konklusion er, at indsatserne og de enkelte opgaver i stor udstrækning er et fælles anliggende og forudsætter koordineret arbejde mellem stabe, virksomheder og hospitaler, hvor hver aktør byder ind med sine specialiserede kompetencer.

Når det gælder indsatser på regionens hospitaler og afdelinger, skal kataloget på ingen måde ses som udtømmende eller fyldestgørende. Det skal ses som et katalog over eksempler på indsatser. Nogen hospitaler er nævnt mere end andre, og det er ikke udtryk for manglende initiativer. Kataloget er udtryk for nogle vigtige tendenser i indsatserne og i de metoder, der anvendes. Kataloget kan således anvendes som retningsgivende for behov for koordinering, samt et udtryk for hvilke former for indsatser, der ikke laves så meget. For at skabe et vist overblik, er indsatser for hospitalsafdelinger listet alfabetisk.

Hospitalsbyggeri
Patientinvolvering i nyt hospitalsbyggeri, f.eks. Det ny hospital Nordsjælland
Enhed for Udvikling og Kvalitet (KPUK)
Kvalitetspolitik og – handleplan
Strategi for kronisk sygdom
Udviklingsaftaler/dialogaftaler
Forløbsprogrammer
Kronikerprogrammet, herunder nedenstående samt telemedicinske projekter
Fælles skolebænk, tværsektoriel kompetenceudvikling, projekt 3 i kronikerprogrammet
Patientportalen „Grib om livet“
Sygdomsspecifik patientundervisning, projekt 12 i kronikerprogrammet
Sundhedspædagogisk kompetenceudvikling af patientundervisere, projekt 12 i kronikerprogrammet
Projektledelse for RSI pejlemærket, Strategi for it-understøttelse af patient empowerment
Projektledelse på udvikling af patientens rum på sundheds.dk
Udvikling af screeningsværktøj til vurdering af patienters evne til kommunikation og egenomsorg.
Patientuddannelse
Oplæg til Center for Telemedicin i samarbejde med IMT
Enhed for Brugerundersøgelser (KPUK)
Bruger-patient-pårørende politik
Videns- og idebank for brugerinddragelse, der har til formål at muliggøre vidensdeling om initiativer/projekter, hvor afdelinger i regionen samarbejder med patienter- og pårørende
Undervisning i patientinddragelse, ofte med udgangspunkt i LUP-resultater
LUP samt lokale Patienttilfredshedsundersøgelser
Kurser i kvalitativ- og kvantitativ metode med fokus på brug af metoderne til afdækning af patienter- og

bruges behov og oplevelser.
Bistand fra EfB til gennemførelse af feedbackmøder på hospitalsafdelinger.
Afprøvning af forskellige feedbackmetoder i samarbejde med EfB
Afdækning af patienters og personales oplevelser af de dialogmøder, patienter tilbydes efter en klage. Målet er, via afrapportering af undersøgelsen, at give feedback til hospitalerne om, hvad der er vigtigt for hhv. patienter og personale i forbindelse med samtalerne
Samarbejde med GeH om projekt omkring pårørendes oplevelser og behov.
Afprøvning af forskellige feedbackmetoder i samarbejde med Kardiologisk afdeling på GeH.
Netværk for brugeroplevet kvalitet
Fokusgrupper og spørgeskemaundersøgelse blandt børn med astma og diabetes.
Enhed for Patientsikkerhed (KPUK)
10 gode råd til patienten, (Dansk selskab for patientsikkerhed) http://www.regionh.dk/patientinddragelse/Menu/Videns_idebank/Idebank/Selvskab+for+Patientsikkerhed/10+gode+raad.htm
"I patientens fodspor" gennemført på Rigshospitalet
Vejledning om information til patienter ved utilsigtede hændelser
Vejledning om "Sig undskyld" til patienter og pårørende.
Feed back Postkort er distribueret (materiale fra Dansk Selskab for Patientsikkerhed)
I Patientens bog (materiale fra Dansk Selskab for Patientsikkerhed) distribueret til afdelinger på flere hospitaler)
ISBAR for patienter
Informationsmateriale inkl. "e-learning" program om dialog samtaler.
Rapportering og Læring af utilsigtede hændelser fra patienter og pårørende (ny lovgivning 1/9 2011) – forud herfor læring af hændelser fra patienter og pårørende rapporteret via patientvejlederne.
Patientsikkerhedsrunder med patienter (Frederiksberg Hospital, Hillerød Hospital og Rigshospitalet og Hvidovre Hospital, inkl. artikel i ugeskrift for læger).
Patientinddragelse i kerneårsagsanalyser
Læring af forsikrings- og klagesager, herunder dialogsamtaler.
Koncern Sekretariat og Kommunikation
Kommunikationsstrategi/Bruger-patient-pårørendepolitik
Kommunikationspolitik. Herunder leveregler for kommunikation med patienter og pårørende.
Sygdomsindgangen, regionh.dk
Skriftlige retningslinjer for skriftlig information "Skriv godt til patienter" (på patientens præmisser, kontaktinformation mm.)
Brugerinddragelse i udvikling og evaluering af patientinformation
Møder, foredrag og åbent hus-arr. – se kalenderen

http://www.regionh.dk/topmenu/Nyt_Presse/Arrangementskalender/
Produktion af patientfilm for kliniker/afdelinger samt for kronikere i samarbejde med KPUK, Kronikerprogrammet samt klinikere
Retningslinier for indhold på hjemmesiden
Introduktionsfilm om at være patient på fremmedsprog til danskere med anden etnisk baggrund end dansk
RegionH design (skiltning på hospitaler)
Patientrettigheder og patientombud (Juridisk sekretariat)
Selvbetjeningsløsninger (både på Sundhed.dk og på egne kanaler (ex. mammografi og nakkefold)
Produktion af patientinformation (XMedia) i samarbejde med KPUK
Lagerhotel til patientinformationsmateriale (trykportal)
Grafisk produktion af patientbøger m.m.
Pjece om patientrettigheder på engelsk (sammen med EUK)
Patientombud (juridisk sekretariat)
HRU
Uddannelsespolitik (i samarbejde med KPUK)
Regional lederuddannelse (ledelse af patientforløb)
Kommunikationsakademi. Repræsentanter fra kommunikationsenheden, klinikken og HR
Facilitatoruddannelse i Interprofessionel Læring og Samarbejde
IPLS på grunduddannelser MVU, bl.a. modul 5
Fælles skolebænk, tværsektoriel kompetenceudvikling, projekt 3 i kronikerprogrammet
Sundhedspædagogisk kompetenceudvikling af patientundervisere, projekt 12 i kronikerprogrammet (sammen med kronikerprogrammet)
Andre uddannelsesstilbud som sigter mod kompetenceudvikling af studerende og klinisk personale, bl.a. kurser i patientkommunikation, guided egen beslutning, den motiverende samtale m.v.
Generel og sygdomsspecifik patientuddannelse (i samarbejde med KPUK)
Brugerråd regionalt, lokalt på virksomhedsniveau og på afdelingsniveau. Udvikling af inspirationsmateriale til dette arbejde.
IMT
Selvbetjeningsløsninger (både på Sundhed.dk og på egne kanaler (ex. mammografi og nakkefold)
Det borgernære hospital i samarbejde med Herlev Hospital
www.styrketborgerkontakt.dk , ABT projekt (hospitaler og kommuner)
e-learning
Mail/SMS løsninger som erstatning for / supplement til telefon, fax og papirbåren post.
Bookingsystemer, hvor patienten selv kan booke tider til behandling, ambulante besøg mv.

Projektledelse på RSI pejlemærket Strategi for telemedicin
Informationsportaler i venterum
Telemedicinprojekter i samarbejde med hospitaler samt i Kronikerprogrammet
Oplæg til Center for Telemedicin i samarbejde med EUK
Center for Sundhedsinnovation
Patienternes Hus, et Offentligt-privat innovationsprojekt under OPI lab
Innovativ patientinddragelse (IPI)
Hospitaler og psykiatri (eksempler på indsatser for alle hospitaler)
Patientsikkerhedsrunder med patienter
Generel og sygdomsspecifik patientuddannelse og – undervisning
"Patientskoler"
Dialogmøder ved klager via Patientombud
Element i introduktion af medarbejdere, i lederuddannelse, i kompetenceprogrammer og MUS/LUS
Ring-til-en-direktør (alle)
On-line patient netværk, fx http://www.regionh.dk/patientinddragelse/Menu/Videns_idebank/Idebank/Webbaseret+patientnetvaerk/Online+patientnetvaerk.htm
Pårørendepjecer og velkomstmapper med informationsmateriale, Psykiatri, http://www.regionh.dk/patientinddragelse/Menu/Videns_idebank/Idebank/Paar%C3%B8rendepjece/Paaroerendepjece.htm
Kommunikationsambassadører (udvalgt og trænet blandt klinisk personale) gennemføre ved fælleintroduktion workshop om god kommunikation
Patientkontor/patientvejleder
Samordningskonsulent, samarbejde mellem primær og sekundær sektor
Information om patienternes ret til en kontaktperson på hjemmesiden (alle)
Foredragsrække om psykiske sygdomme (RegH's Psykiatri)
Eksempler på specifikke indsatser på enkelthospitaler
Brugerråd (flere)
Fokusgrupper (flere)
Dialog- og feed back møder hvor patienter inviteres til at fortælle om eget forløb med inviterede klinikere fra afdelingen som reflekterende team. Indgår som led i kvalitetsarbejdet, Hillerød og andre
Patientmødested, hvor patienter og pårørende kan hente information om sygdom / møde repræsentanter fra patientforeninger (flere)
Dialogmøder med udskrevne patienter (flere)
Fokus på venlige imødekommende omgivelser (flere)

Fokus på ernæring og måltider/indretning af køkkener (flere)
Kommunikationstræning og kompetenceudviklingsforløb for sundhedsprofessionelle (flere)
e-learning i introduktionsprogrammer (flere)
Kampagner rettet mod patienter, pårørende og ansatte (flere)
Fokus på pårørendes oplevelser og behov (flere)
Socialsygeplejerske, støtte, vejlede og rådgive personale samt stofmisbrugere og andre udsatte/hjemløse med svære, sociale problemer igennem hele indlæggelsesforløbet. (Bispebjerg, Hvidovre, Psykiatrien)
Engelsksprogede hjemmesider (Flere)
Café-arrangementer (flere), fx. http://www.regionh.dk/patientinddragelse/Menu/Videns_idebank/Idebank/KOL+cafe/KOL+cafe+p%C3%A5+Frederikssund+Hospital.htm og http://www.regionh.dk/patientinddragelse/Menu/Videns_idebank/Idebank/Lymfoedem_Cafe/Lymfoedem_cafe.htm
Afdelingen for Sammenhængende patientforløb (Bispebjerg)
Kursus om pårørendekontakt (Frederiksberg), http://www.regionh.dk/patientinddragelse/Menu/Videns_idebank/Idebank/Kursus+om+paeroerende/Kursus.htm
Pårørendepolitik med fokus på inddragelse (Frederiksberg)
Styrket borgerkontakt, www.styrketborgerkontakt.dk (Frederiksberg og Bispebjerg)
Facilitatoruddannelse i Interprofessionel læring og samarbejde – fokus på at inddrage patienten som del af det samlede team (Glostrup).
Brugerråd, Glostrup, http://www.regionh.dk/patientinddragelse/Menu/Videns_idebank/Idebank/Brugerraad+p%C3%A5+Glostrup+Hospital/Brugerr%C3%A5d+p%C3%A5+Glostrup+Hospital.htm
Modulbaseret kompetenceudviklingsforløb i forbindelse med brugerorienteret innovationsprojekt for overlæger (Glostrup)
Kommende ABT-projekt: Mulighed for elektronisk booking af aftaler (Herlev)
Strategi og handleplan for bruger -, patient - og pårørendeinvolvering (Herlev)
Forskning med fokus på patient empowerment (Herlev)
Det borgernære hospital (Herlev)
Lokalt brugerråd, som skal styrke dialogen mellem hospital og patienter / pårørende (Herlev)
Callcentre med forløbskoordinatorer – onkologi (Herlev)
Direkte feedback på attituder, imødekommenhed og venlighed (Herlev)
Skriv til os på nettet (Herlev)
Patientens stemme italesættes ved kvalitetsrådsmøder som historier, film eller igennem en virkelig patient. (Herlev)
Feed back møder, Hillerød, http://www.regionh.dk/patientinddragelse/Menu/Videns_idebank/Idebank/Feedbackmoeder+med+patienter/Feedbackmoeder+med+patienter.htm
Lær at kommunikere, mens du arbejder - kompetenceudviklingsforløb for sygeplejersker, Juliane Marie Center, Rigshospitalet,

http://www.regionh.dk/patientinddragelse/Menu/Videns_idebank/Idebank/L%C3%A6r+at+kommunikere+mens+du+arbejder/L%C3%A6r+at+kommunikere.htm
Fokus på forbedring af telefonkultur og telefonisk kontakt med hospitalet (Gentofte)
Systematik og ensretning for navne, adresser og telefonnumre for afdelingerne (navngivningsprojektet, Gentofte)
Den personlige og nærværende kommunikation med patienter – patienten skal føle sig godt behandlet og opleve kvaliteten som god – patientens vurdering og subjektive erfaringer er i centrum (Gentofte)
Med udgangspunkt i udfordringer for patienter i at finde rundt på og i at kunne kommunikere med hospitalet, har en af indsatserne i 2011 handlet om fysiske rammer og adgangsforhold (Gentofte)
Gennemgang af venteområder, så de er pæne. (Gentofte)
Brugerråd, Gentofte, http://www.regionh.dk/patientinddragelse/Menu/Videns_idebank/Idebank/Brugerraad/Brugerraad+paa+Gentofte+Hospital.htm
Pårørendeundervisning, Psykiatrien, http://www.regionh.dk/patientinddragelse/Menu/Videns_idebank/Idebank/Paaroerendeundervisning/Paaroerendeundervisning.htm
Afdelinger (eksempler på projekter og indsatser)
ABT-projekt (1 afd) klagetaskforce og hverdagsklager
Automatisk patientregistrering ved ankomst
Brugerinddragelse og patientinformation, Billeddiagnostisk, Hillerød, http://www.regionh.dk/patientinddragelse/Menu/Videns_idebank/Idebank/Brugerinddragelse+og+patientinformation/Brugerinddragelse+og+patientinformation.htm
Brugerinvolvering via hjemmeside (Herlev)
Brugerdreven innovation på urologisk afdeling, Herlev http://www.regionh.dk/patientinddragelse/Menu/Videns_idebank/Idebank/Brugerdreven+innovation/Brugerdreven+innovation.htm
Brugerråd, nefrologisk afd, Herlev, http://www.regionh.dk/patientinddragelse/Menu/Videns_idebank/Idebank/Brugerraad_nefrologisk_afdeling/Brugerraad.htm
Dagbog til intensivpatienter, Hillerød, http://www.regionh.dk/patientinddragelse/Menu/Videns_idebank/Idebank/Dagbog+til+intensivpatienter/Dagbog+til+intensivpatienter.htm
Debriefing møder med opererede patienter ca. 14 dage efter udskrivelse.
Debatfora (lukket patientnetværk - http://www.rigshospitalet.dk/menu/AFDELINGER/Enheder+paa+tværs/Videncenter+for+Inkontinens+hos+Boern/Debatforum/
Debriefing med patienter efter hofte- og knæoperation, Frederiksberg, http://www.regionh.dk/patientinddragelse/Menu/Videns_idebank/Idebank/Debriefing+med+patienter/Debriefing+med+patienter.htm
Dialogguide til første samtale med pårørende, Psykiatri, http://www.regionh.dk/patientinddragelse/Menu/Videns_idebank/Idebank/Dialogguide/Dialogguide.htm
Dialogmøder, Glostrup, http://www.regionh.dk/patientinddragelse/Menu/Videns_idebank/Idebank/Dialogmoeder/Dialogm%C3%B8der.htm
Direktebooking af tider, Rigshospitalet, Bornholm, mammacancer,

http://www.regionh.dk/patientinddragelse/Menu/Videns_idebank/Idebank/Direkte+bookning+af+tider/Direkte+bookning+af+tider.htm
Elektivt sectioteam, Hillerød, http://www.regionh.dk/patientinddragelse/Menu/Videns_idebank/Idebank/Elektivt+Sectioteam/Elektiv+Sectionteam.htm
Formaliseret udskrivelse af patienter, medicinsk afdeling, Gentofte, http://www.regionh.dk/patientinddragelse/Menu/Videns_idebank/Idebank/Formaliseret+udskrivelse+af+patienter/Formaliseret+udskrivelse+af+patienter.htm
Fokus på patientperspektiv i sygeplejefjournaler
Fokus på ventetider
Forberedende informationmateriale i pixi-format til børn, der opereres i dagkirurgien, Hillerød, http://www.regionh.dk/patientinddragelse/Menu/Videns_idebank/Idebank/Pixibog/Forberedende+information.htm
Fokus på venlige imødekomende omgivelser (flere)
Fokus på ernæring og måltider/indretning af køkkener (flere)
Forberedende informationsmateriale i pixi-format til børn, der opereres i dagkirurgien
Forældregruppe, Neonatal afsnittet, http://www.regionh.dk/patientinddragelse/Menu/Videns_idebank/Idebank/Foraeldregruppe/Foraeldregruppe.htm
Formaliserede feed back møder på afdelinger
Følge hjem ordning (alle)
Følge op ordning (alle)
Hjemmebesøg inden operation, Kir.gastroenterologi, Frederiksberg, http://www.regionh.dk/patientinddragelse/Menu/Videns_idebank/Idebank/Hjemmebesoeg/Hjemmebesoeg.htm
Hjemmebesøg før operation med anlæggelse af stomi
Hjemmemonitorering (flere)
Informationsmøder og debatfora for patienter og pårørende (flere)
Internetbaseret dagbog, Ortopæd. Kir., Frederiksberg, http://www.regionh.dk/patientinddragelse/Menu/Videns_idebank/Idebank/Internetbaseret+dagbog/Internetbaseret+dagbog.htm
Indledende vurdering af patienten
KOL-rehabilitering for patienter, der ikke kan deltage i kommunernes tilbud
Kogebog til småtspisende, Ernæringskomite, Rigshospitalet, http://www.regionh.dk/patientinddragelse/Menu/Videns_idebank/Idebank/Kogebog+til+smaatspisende/Kogebog+til+smaatspisende.htm
Kommunikationsambassadører (udvalgt og trænet blandt klinisk personale) (flere)
Konsultationsstuegang
Opfølgende telefonopkald/telefoninterviews efter udskrivelse, Kardiologi, endokrinologi, Hillerød, http://www.regionh.dk/patientinddragelse/Menu/Videns_idebank/Idebank/Opfoelgende+telefonopkald/Opfoelgende+telefonopkald.htm
Opringning til palliative patienter, Gynækologisk afd.Hillerød, http://www.regionh.dk/patientinddragelse/Menu/Videns_idebank/Idebank/Opringning+til+palliative+patienter/Opringning+til+palliative+patienter.htm
Patientinddragelse i udvikling af undervisningsprogrammer

Parat til barn – forældreforberedelse, Obstetrisk afd, Hillerød, http://www.regionh.dk/patientinddragelse/Menu/Videns_idebank/Idebank/Parat+til+barn/Parat+til+barn.htm
Patientsikkerhedsrunde, fx. http://www.regionh.dk/patientinddragelse/Menu/Videns_idebank/Idebank/Patientsikkerhedsrunde/Patientsikkerhedsrunde.htm
Patientinddragelse i LEAN projekter/hensigtsmæssige arbejdsgange (Plastikkirurgisk afdeling, Herlev)
Patientpanel på Onkologisk afd., Herlev (http://www.herlevhospital.dk/menu/Afdelinger/Onkologisk_Afdeling/At+være+patient+eller+pårørende/Brugerinvolvering/)
Pårørendeinddragelse i behandlingskonferencer, Psykiatri, http://www.regionh.dk/patientinddragelse/Menu/Videns_idebank/Idebank/Paaroerende+medinddrages+i+behandlingskonference/Paaroerende+medinddrages+i+behandlingskonference.htm
Pårørendegrupper til hjertepatienter, Bispebjerg, http://www.regionh.dk/patientinddragelse/Menu/Videns_idebank/Idebank/Paaroerndegrupper/Paaroerendegrupper.htm
Rehabiliteringssamtaler
Refleksionsskema til gravide vedr. amning, Obstetrisk afd Hillerød, http://www.regionh.dk/patientinddragelse/Menu/Videns_idebank/Idebank/Ammenotat/Ammenotat.htm
Ringe hjem ordning (alle)
Skriv til os på nettet, Billeddiagnostisk, Hillerød, http://www.regionh.dk/patientinddragelse/Menu/Videns_idebank/Idebank/Skriv+til+os+paa+nettet/Skriv+til+os+paa+nettet.htm
Spørgeskema om netbaseret patientinformation
Spørgeskemaundersøgelser som kontinuerlig proces og til udviklingsprojekter
Sorggrupper/selvhjælpsgrupper (flere), fx. http://www.regionh.dk/patientinddragelse/Menu/Videns_idebank/Idebank/Sorggrupper/Sorggrupper.htm
Telemedicinske løsninger
Udlevering af særskilt udskrivningspjece til prostatapatienter
Udskrivningssamtaler, fx. http://www.regionh.dk/patientinddragelse/Menu/Videns_idebank/Idebank/Patientinddragelse+ved+udskrivningssamtale/Patientinddragelse+ved+udskrivningssamtale.htm
Undervisning i strålebehandling, Rigshospitalet, http://www.regionh.dk/patientinddragelse/Menu/Videns_idebank/Idebank/Undervisning+om+strålebehandling/Undervisning+i+strålebehandling.htm
Undervisning for patienter med nyopdaget diabetes 2
Videokonferencer med patienter i eget hjem
Workshop ved kommunikationsambassadører om god kommunikation ved fælleintroduktion, med vægt på den gode kommunikation mellem medarbejdere og patienter. (flere)
Webbaseret debatforum for specifikke patientgrupper (flere)