



REFERAT

Patientinddragelsesudvalget

Mandag d. 30. januar 2017 kl. 10:00-12:30

Mødelokale D, Regionshuset

Mødedeltagere

Torben Andersen, Ældrerådene i Region Nordjylland
Johannes Hvidegaard, Ældresagen i Region Nordjylland
Anni E. Olesen, Danske Patienter (Kræftens Bekæmpelse), næstformand
Jørgen Lindskov, Danske Patienter (Parkinsonforeningen)
Lisbeth Larsen, Danske Patienter (Bedre Psykiatri)
Jens Ibsen, Danske Handicaporganisationer (SIND), formand
Steffen Winther, Danske Handicaporganisationer (Dansk Blindesamfund)
Ulla Ringgren Nielsen, Danske Handicaporganisationer (Scleroseforeningen)

Jens Kjær-Rasmussen, kontorchef, Patientsikkerhed, Region Nordjylland **AFBUD**

Gæster:

Kontorchef Lotte Bjerring, Patientdialog, punkt 4
Konstitueret kommunikationschef Tina Sussi Mejlholm, punkt 5
Projektleder Anne Mølholm, Patientsikkerhed, punkt 6

Mødeleder: Jens Ibsen

Referent: Ane Allermann Lemvigh, chefkonsulent, Patientsikkerhed, Region Nordjylland

1. Godkendelse af dagsorden

Dagsordenen blev godkendt.

2. Godkendelse af referat fra d. 5. december 2016

Referatet blev godkendt uden bemærkninger.

3. Meddelelser

- Status fra styregruppen for Patientens Team på tværs af sektorgrænser
Jens Ibsen fortalte om styregruppens arbejde med at udvælge et antal projekter, der gik fra 10 til syv og endte med fire (se neden for), som skal give erfaringer med inddragelse af patienter/borgere pårørende i Patientens Team på tværs af sektorgrænser til brug for den kommende sundhedsaftale:
 - a. *Pilotprojekt for udvikling af samarbejdet mellem Aalborg Kommune og Klinik Psykiatri Syd (Borgere med komplekse forløb)*

- b. *Styrket forløbskoordinering (Aalborg Kommune, almen praksis og hospital)*
- c. *Med patienten for bordenden – et udviklingsprojekt i Psykiatrien (Klinik Psykiatri Nord, sengeafsnit N7)*
- d. *Projekt fælles tværfaglige tværsektorielle rehabiliteringsplaner i hjerneskaderehabiliteringsforløb (Aalborg og Jammerbugt Kommuner samt Neuroenhed Nord, Brønderslev)*

Der nedsættes en arbejdsgruppe under styregruppen, som Jens Ibsen deltager i som repræsentant for PIU.

I forlængelse af orienteringen fra formanden stillede Jørgen Lindskov og Ulla Ringgren Nielsen spørgsmål ved hvornår PIU blev inddraget og hvornår der alene var tale om orientering.

Jens Ibsen og Anni Olesen er PIUs repræsentanter i ovennævnte styregruppe og Jens Ibsen i arbejdsgruppen, og det aftales at der løbende orienteres fra arbejdet. Dermed bliver der lejlighed til at kommentere på arbejdet løbende. Arbejdet vil således følges tæt af PIU.

Resultatet skal bruges i udarbejdelsen af den kommende sundhedsaftale, og der er således ikke tale om et stykke politisk arbejde her og nu, men nærmere et afsæt til indholdet i sundhedsaftalearbejdet.

- *Borgernes Sundhedsvæsen – Årets borgerinddragende initiativ 2017. Danske Regioner har bedt om udpegnings af to repræsentanter til det patientpanel, der skal være med til udpegnings af det initiativ, der skal modtage året pris. Jørgen Lindskov og Johannes Hvidegaard repræsenterer PIU i år.*
- *Konference om patientinddragelse udskydes til 2018. Sundhedskoordinationsudvalget og PIU er enige om at den aftalte konference skydes til afholdelse i 2018.*
- *Internt i Regionens administration sker pr. 1. februar 2017 en organisatorisk ændring, således at Kontor for Patientsikkerhed (Jens Kjær-Rasmussens kontor) omdøbes til Kontor for Kvalitet og flyttes til en nyetableret afdeling; Forbedring, Kvalitet og Kommunikation. Der sker ikke ændringer i sekretariatsbetjeningen af PIU i 2017.*

4. Årstema Tilgængelighed: Hvordan sikres patienternes rettigheder?

Som optakt til den første drøftelse under årets tema om tilgængelighed vil kontorchef Lotte Bjerring fra Patientdialog holde et oplæg om hvordan Region Nordjylland arbejder for at sikre patienternes rettigheder i sundhedsvæsenet.

Patientdialog informerer, vejleder og rådgiver patienter om deres rettigheder med hensyn til adgang til behandling, frit sygehusvalg, ventetider og klage- og erstatningsmuligheder. Kontoret behandler klagesager fra patienter på både hospitals- og praksisområdet.

Lotte Bjerring fortalte om opgaverne, der løses af Patientdialogs ca. 40 medarbejdere, der er fordelt i Patientkontoret, Enheden for Sygehusvalg og Kørselskontoret. Fællesnævneren er patientens rettigheder og Patientdialog er det kontor i den regionale administration, der har den tætteste patientkontakt med daglig telefoni. Patientkontoret er lovfæstet i Sundhedslovens § 51, der siger, at alle regioner skal have et patientkontor og der iværksættes flere tiltag for at gøre både patienter og de sundhedsprofessionelle opmærksomme på muligheden for at få hjælp og vejledning hos Patientkontoret; bl.a. undervises nyansatte i hvad der tilbydes fra kontoret, der udgives pjecer, informeres på Regionens hjemmeside og muligheden for at kontakte Patientkontoret er nævnt i samtlige indkaldelsesbreve.

Flere medlemmer af Patientinddragelsesudvalget bemærkede, at Patientkontoret efter deres opfattelse ikke er kendt nok i den brede gruppe af patienter, men at det er en national opgave at

højne kendskabet til muligheden. De sociale medier, QR-koder og orientering til patientforeninger, Ældresagen og Ældrerådene via udsendelse af pjecer blev foreslået som mulige tiltag.

Lotte Bjerring uddelte pjecen "Få hjælp til at...", som beskriver hvad Patientkontoret kan hjælpe med. Flere eksemplarer kan rekvireres via sekretariatet.

Lotte Bjerrings oplæg udsendes til udvalget som bilag til referatet (Patientdialog).

5. Standardisering af patientkommunikation på Regionens hjemmesider

Punktet er udskudt fra mødet d. 5. december 2017.

Regionens kommunikationsafdeling har siden 2012 arbejdet med at standardisere og højne kvaliteten i de breve, pjecer og bilag, der sendes til patienterne. Nu er turen kommet til at gøre det samme ved Regionens hjemmesider, dvs. www.rn.dk inkl. hospitalernes og Psykiatriens hjemmesider.

Konstitueret kommunikationschef Tina Sussi Mejlholm vil orientere om hvordan brugerundersøgelser og data og viden om både brugernes og organisationens behov tænkes ind i projektet samt fortælle om hvilke informationstyper, der bliver standardiseret.

Tina Sussi Mejlholms oplæg udsendes til udvalget som bilag til referatet (Patientkommunikation) Udvalget anerkendte, at der er sket en stor forbedring ift. den direkte patientkommunikation og ser frem til at det også når ud på Regionens hjemmesider.

Tina Sussi Mejlholm efterspurgte patienter til test af nye tiltag, og det blev aftalt med udvalget, at sekretariatet beder om navne og mailadresser på relevante deltagere fra medlemmernes baglande, når behovet opstår.

Udvalget understregede, at der på et enkelt punkt ikke er sket den nødvendige forbedring af patientkommunikationen, idet skiltningen på de fleste hospitalsmatrikler stadig har de latinske afdelingsbetegnelser.

6. Projekt om samskabelse i organisatorisk brugerinddragelse

Fra Sundhedsstyrelsen har Regionen modtaget midler til et 1½ årigt projekt med titlen "Hvordan inviteres patienter og pårørende ind som partnere i Patientens Team – samskabelse i organisatorisk brugerinddragelse". Projektet er igangsat og ledes af *projektleder Anne Mølholm* fra Patient-sikkerhed, der på mødet vil orientere nærmere om projektets sigte og de initiativer, der er sat i gang på hhv. Aalborg Universitetshospital og Regionshospitalet Nordjylland, Thisted og Hjørring.

Anne Mølholms oplæg udsendes til udvalget som bilag til referatet (peerboard organisatorisk brugerinddragelse).

Anne Mølholm fortalte, at der er valgt to konkrete patientgrupper til projektet, der specifikt ser på overgange i sundhedsvæsenet; nemlig benamputerede patienter på Aalborg Universitetshospital og gravide med diabetes på Regionshospitalet Nordjylland.

For den første gruppe har et feedbackmøde vist, at gruppen har udfordringer i overgangen mellem hospital og kommune, hvor udskrivelsen fra hospitalet giver udfordringer for patienter og pårørende. Gruppen af patienter og pårørende har drøftet hvilken hjælp der er behov for; hvem kan tilbyde hvad og hvorfor og derfor er der kommet en række forskellige forslag på bordet. Løsningsforslagene er ret forskellige alt efter hvem der har kommet med dem. Konkret vil der blive handlet på de konkrete forslag, der ikke har en afgørende negativ faglig betydning.

I Regionen er vi gode til at afholde feedbackmøder, men kan vi gøre andet end det? Når vi ikke kender en løsning eller et svar på en udfordring – hvad gør vi så ellers?

Patientinddragelsesudvalget bidrog med følgende synspunkter og forslag:

- *Patienterne skal inddrages så tidligt som muligt*
- *Standard-spørgsmål til udskrivningssamtale om man vil stille sig til rådighed for et peer board eller netværk på et senere tidspunkt, når man er igennem egen sygdom.*
- *Patienterne skal inddrages når det giver mening – ikke i ansættelsessamtaler f.eks.*
- *Patienterne kan være med til at udvikle arbejdsgange – i særdeleshed ift. sektorovergange.*
- *Afdelingerne/afsnittene etablerer netværk for patienter og/eller pårørende med de forløbsansvarlige viceklinikchefer som igangsættere/ansvarlige.*
- *Pas på at projektinitiativer ikke bliver af en karakter, der ikke kan drives videre efter projektperioden.*

7. Eventuelt

Ulla Ringgren Nielsen orienterede om at Aalborg Lufthavn pr. 1. april 2017 får en AMBU-lift, som sikrer fysisk handicappede en meget bedre adgang til flyene end i dag.