

Brugerråd: inddragelse af patienter og pårørende i en klinisk hverdag. Et ledelsesgreb til kvalitetsudvikling af Hjerterafdelingen

Jane Sax Røgind, oversygeplejerske, Hjerterafdelingen, Bispebjerg og Frederiksberg Hospital, Lene Bertelsen, souschef, lægesekretær, Hjerterafdelingen, Bispebjerg Frederiksberg Hospital & Camilla Steemann Rudolph, chefsygeplejerske, Hjerterafdelingen, Bispebjerg Frederiksberg Hospital. Mail: hjerterafdelingen.bbh-frh@regionh.dk

BAGGRUND

Vi har et ønske om at inddrage patienter og pårørendes oplevelser af og holdninger til det at være patient og pårørende i Hjerterafdelingen. Vi tror på, at vores beslutninger vil blive kvalificeret ved inddragelse af patienter og pårørende – beslutninger, der ellers bliver drevet af klinikere og politikere.

FORMÅL

At skabe et forum, hvor patienter og pårørende kan fremkomme med oplevelser, ønsker, meninger og holdninger til kvalitetsforbedrende tiltag. At bidrage til at personalet får en større forståelse for patienter og pårørendes oplevelse af deres forløb i Hjerterafdelingen.

KOMMISSORIUM FOR BRUGERRÅD

Det tilstræbes, at der er minimum otte patient og pårørende repræsentanter i Brugerrådet. Der afholdes fire møder årligt fra 14.30-16.00. Dagsorden og materiale udsendes 14 dage før mødet. Der udpeges ved hvert møde en referent og mødeleder, som er ansat i afdelingen. Referatet udsendes senest 14 dage efter mødet. Personalerepræsentanterne mødes fire gange årligt og diskuterer, hvordan beslutninger og tilbagemeldinger fra Brugerrådet kan bringes videre i Hjerterafdelingen.

REKRUTTERING

Repræsentativ sammensætning
Personlig henvendelse/"opfordring"
Tidsbegrænset medlemskab
Samtale med formand/næstformand
Bred sammensætning i forhold til alder, etnicitet, køn, uddannelse og diagnose.

Et besøg i Hjerterafdelingen skal være en god oplevelse for alle. Vi vil derfor gerne høre din mening.

Som patient eller pårørende i Hjerterafdelingen kan du derfor nu blive udvalgt til at komme med i et nyt Brugerråd og hjælpe os med at forbedre Hjerterafdelingen. Hvordan kan vi blive bedre til at kommunikere og informere?

Hvad kan vi gøre bedre i forhold til indkaldelser, undersøgelser, venteværelser og sengestuer?

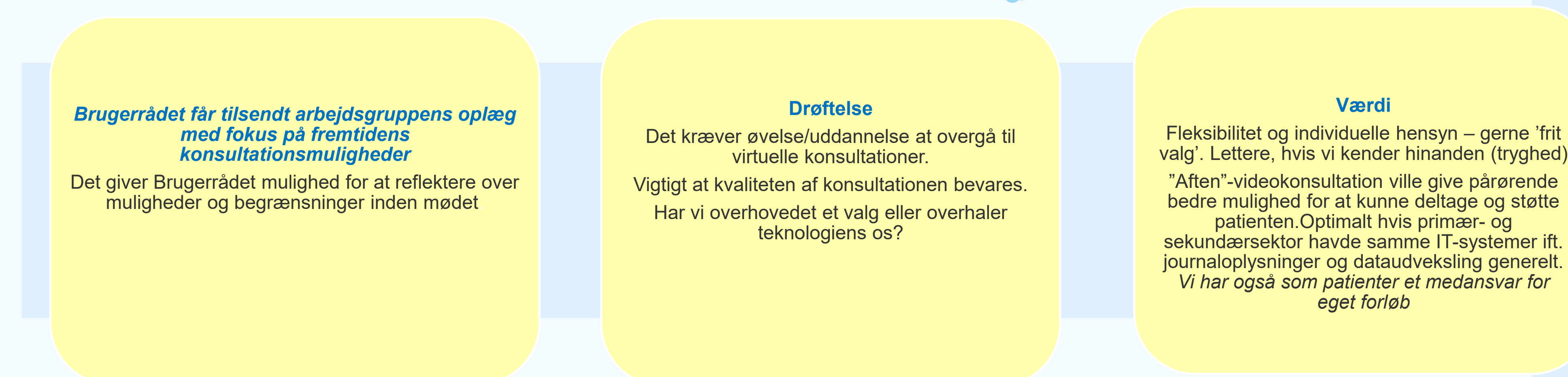
Vi har brug for din mening.

Uddrag fra opslag til rekruttering af patienter og pårørende til Brugerrådet (2018).

VÆRDI FOR PATIENTERNE

Eksempler på tiltag præsenteret og valideret af brugerrådet i figur 1-3.

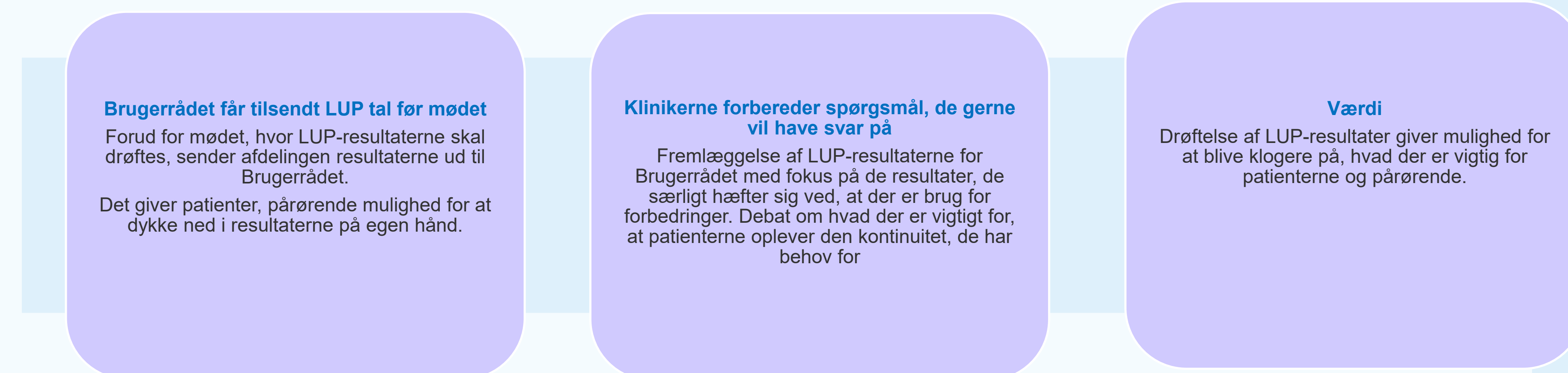
Figur 1. Fremtidens ambulatorium: hvordan ser patienter og pårørende sig i fremtidens ambulatorium



"Jeg har en fornemmelse af, at mine holdninger til, hvordan en hjerterafdeling skal se ud i fremtiden, er blevet hørt" (Brugerrådsmedlem K).

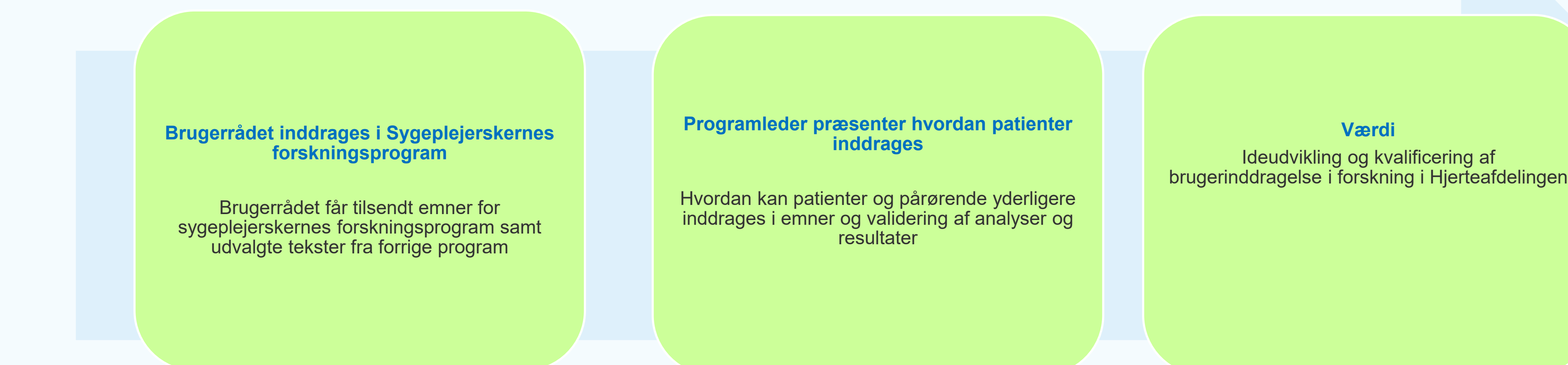
For mig er det af stor betydning at have fokus på det vi gør (ydelse) og hvordan det virker, og så handle derefter. Der er så væsentligt, at det næsten må være indlysende for alle fagprofessionelle". (Brugerrådsmedlem P).

Figur 2. LUP tal



"Det er mig en gåde og trist, at der ikke er flere afdelinger, der har et Brugerråd, men det forudsætter et reelt ønske fra afdelingens side, ellers er det spild af alles tid". (Brugerrådsmedlem P).

Figur 3. Forskningsprogram for sygeplejen



FREMTIDEN

Tilhørere inviteres løbende ind i brugerrådet som eksterne debattører. Vidensdeling internt og eksternt. Brugerrådet aktivt deltagende i dagsorden og ideudvikling. Forsat udvikling af sammensætning og antal medlemmer af Brugerrådet..

UDFORDRINGER OG DILEMMAER

Facilitatorrollen – alle skal høres (dialog/monolog). Overvejelser om placering i rummet. Opretholde motivationen trods rammesætning - ikke alt kan lade sig gøre. Medlem af Brugerrådet og samtidig patient eller pårørende: hvordan håndteres brugernes eventuelle dobbelt rolle. Brugerrådsmedlemmer der ikke udfylder deres rolle.