

REFERAT

Brugerråd Skelund

Torsdag den 12. december klokken 16:00 – 17:30
Regionsklinik Skelund

Mødedeltagere

Fra Region Nordjylland:

Ledende sygeplejerske Trine
Lægefaglig ansvarlig Kirsten
Konsulent Jeanette

1) Velkomst ved ledende sygeplejerske

Kort præsentation af deltagere

Følgende deltager:

Linda
Marianne
Susanne
Vibeke
Bente
Lillian
Marie-Louise

Der ansat en leder i Regionsklinikken per 1. januar 2025.

2) Patient i sundhedsvæsned/oplæg ved Lægefaglig ansvarlig Kirsten

Drøftelse vedrørende patientoplevelt kvalitet - hvordan dette opleves af brugerrådets medlemmer. Oplevelsen af hvordan det er at komme til læge – føler man sig inddraget, medansvarlig for behandlingsforløb.

Desto mere inddragelse – desto bedre forløb.

Vi indsamler feedback – systematisk. Hvordan kunne dette foregå bedst muligt? Generelt kan det ses, at der ikke kommer så mange svar ind, når det er digitalt – det kan også være problematisk, eftersom det er et yderområde. Hvordan kan det lykkes at få flere til at svare?

Forslag fra brugerrådet til, hvordan der kan indsamles data om patientoplevelt kvalitet:

- Man kunne få en seddel, når man går.
- Det kunne overvejes at sende det ud – og have en ambassadør til at indsamle.
- Folk vil skulle forberedes. – Måske annonce i den lokale avis. Mariagerfjord Her og Nu.
- Der skal fælles information ud på én gang. Feedback skal gerne være hurtigt efter.
- Det skal være en fin indledning, der appellerer til folk.
- Der skal være plads til at kommentere,
- Det kunne være fint, at man blev spurgt ved afslutning af et lægebesøg

3) Regionsklinikken Hjemmeside

Gennemgang af hvilke informationer, der er tilgængelige hvor.

4) Forbedringsinitiativ – øget digitalisering

Der arbejdes med et forbedringsprojekt i regi af regionsklinikkerne.

Hvad kan gøres – hvordan kan digitalisering være med til at forbedre patientoplevelsen/patientbehandlingen?

Videokonsultationer drøftes, og det påpeges, at det ikke altid lykkes.

Det fungerer rigtig godt med mulighed for at indsende billeder.

Korrespondance er rigtig fint.

5) Opfølgning på sidste møde og dialog

Ønsker og ideer til tiltag i klinikken

- **Rammen (Klinikken)**
 - Gelænder og trinafmærkning på trappen
 - Stole med armlæn ønskes til venteværelset
 - Afskærmning af venteområdet

Der arbejdes på at realisere ovenstående.

- **Information**
 - Skriv evt. på hjemmeside hvor ptt. må opholde sig i venterummet
 - Information om indsatser i klinikken (afhængighedsskabende medicin)
 - Information om eventuelle udfordringer i klinikken, der har indvirkning på driften (IT-nedbrud o. lign.)
 - Lægen oplyser sit navn, når der kaldes ind
 - Information på hjemmesiden om evt. fravær vedr. medarbejderne

Hjemmesiden gennemgås og der gøres opmærksom på den generelle patientinformation, der er at finde på siden. Derudover anbefales det at orientere sig på hjemmesiden og ikke kun på ”min læge”, idet der er flere specifikke målrettede informationer til patienterne på hjemmesiden.

Der er et fortsat fokus på at personalet præsenterer sig og det skal undersøges, om der er mulighed for at personalet får navneskilte.

Yderligere er der generelt et fokus på information og gennemsigtighed. Der vil dog ikke komme information på hjemmesiden om eventuelt fravær af personalet.

- **App:**
 - En mailadresse til klinikken og information om, at alle mails går til klinikken, således det ikke nødvendigvis er lægen, man har skrevet til, der svarer. Det skal skrives i appen
 - Læger, der ikke er aktive i klinikken, inaktiveres.

Der er skrevet ind på hjemmesiden, at mails går til klinikken og ikke til en bestemt person. Ikke aktive læger er inaktiveret.

Nye forslag til forbedringer:

Der er et ønske om, at det er muligt at skrive til klinikken, såfremt der er forhold, der bevirker, at det er meget vigtigt for patienten at komme ind til én bestemt læge.

Skilte med navn og funktion til personalet

Billede af hvor venteområdet er, kan komme på hjemmesiden.

Tilgængelighed i form af mulighed for tidsbestilling – også ved personlig henvendelse.

6) Eventuelt

Ventetid drøftes. Der er fokus i regionsklinikkerne på at reducere ventetid. Punktet vil blive taget med på de kommende brugerrådsmøder og udviklingen vil blive fulgt.