

## REFERAT

**Emne** Patient- og Pårørendepanel Amager og Hvidovre Hospital  
**Dato** 18/02-2019  
**Kl.** 16.00-18.30  
**Sted** Vandrehallen lokale 2 (1. sal oven over Hovedindgangen)

Dato:  
Februar 2018

### Deltagere

#### Patient og pårørende repræsentanter

Anni Pelsen, patientrepræsentant  
Anny Minjarez, patientrepræsentant  
Birgitte Bekholm, patientrepræsentant  
Brigitte Tondl Knudsen, pårørenderepræsentant  
Christian Bundsgaard, patientrepræsentant  
Erling Christensen, patientrepræsentant  
Eva Lundh, pårørenderepræsentant  
Eva Nordhald, patientrepræsentant  
Helle Elisabeth Jorgensen, pårørenderepræsentant  
Timm Thorup Sørensen, patientrepræsentant  
Jan Runager, patientrepræsentant  
Jeanet Barth, patientrepræsentant  
Lene Møllgaard, pårørenderepræsentant  
Lene Romer Halby, patientrepræsentant  
Mads Terman Olsen, patientrepræsentant  
Marianne Munk Larsen, patientrepræsentant  
Nikoline Gudomlund, pårørenderepræsentant  
Preben Jørgensen, pårørenderepræsentant  
Ulla Løkkegaard, patientrepræsentant

#### Medarbejder repræsentanter

Kurt Stig Jensen, Vicedirektør, Hospitalsdirektionen (formand og ordstyrer)  
Ida Karina Thorsteinsson, Klinisk sygeplejespecialist, Børneafdelingen  
Jacob Brink Laursen, Afdelingslæge, Gynækologisk Obstetriske afdeling. *Kom senere pga vagtarbejde.*  
Mette Luplau Gliese, Servicechef, Serviceafdelingen  
Michael Sørensen, Overlæge, Gastroenheden  
Pia Rust, Afdelingssygeplejerske Akutklinik, Medicinsk afdeling Glostrup.  
*Måtte gå tidligere tilbage til sin afdeling.*  
Steen Andersen, Ledende overlæge, Medicinsk enhed  
Susi Thorup, Ledende Oversygeplejerske, Dagkirurgisk afdeling  
Lotte Hede, Stabschef, Patientforløb

Maj-Britt Fogelstrøm, Specialkonsulent, Patientforløb (facilitator og referent)

**Afbud**

Trine Elisabeth Christensen, Kvalitetskonsulent, Patientforløb

**Eventuelle gæster**

Hanne Ida Alsbirk, Kommunikationschef, Amager og Hvidovre Hospital

**1. Velkomst og siden sidst v/ Kurt Stig Jensen**

Opfølgning på sidste møde samt godkendelse af referat.

**Referat**

Programmet blev gennemgået

Marianne Gejl udgår af panelet pga. sygdom og ønskes god bedring. Der afholdes samtale med nyt medlem i slutningen af februar. Nyt medlem indtræder til mødet d. 13/5

Velkommen til Lene Møllgaard og Jacob Brink.

**2. Panelbiblioteket v/ Maj-Britt Fogelstrøm**

- Opsamling på det skema som I har fået tilsendt omhandlende Jeres ønsker for deltagelse i udviklingsopgaver på hospitalet.
- Indkomne opgaver - "ide bobler" til panelet  
Der er behov for deltagelse af medlemmer fra panelet i forbindelse med udarbejdelse af temperaturskema i Børne – og Ungeafdelingen samt udformning af brev i forbindelse med klagesager i direktionssekretariatet.

**Referat**

Ud af idekataloget fra sidste møder er syv ideer nu i proces i afdelingerne.

Panelbiblioteket er nu oprettet med de emner patienter og pårørende ønsker at deltage i. Navnet "panelbibliotek" kan virke noget støvet, hvorfor panelet gerne må komme med forslag til nyt navn. Trine sender mail ud. Forslag skal sendes senest d. 14/3.

Der er beskrevet arbejdsgange og udarbejdet skabeloner for hvordan ideer fra panelet kommer ud i afdelingerne, og omvendt fra afdelingerne til panelet.

Maj-Britt og Trine sender beskrivelser ud til deltagerne efter først til mølleprincippet.

Paneldeltagere har skrevet hvilke områder de ønsker at deltage i.

Hvis du mangler at skrive hvilke emner du ønsker at deltage i, skriv da til Maj-Britt og Trine.

**3. Hvordan opleves Amager og Hvidovre Hospitals kommunikation?**

v/ Hanne Ida Alsbirk, Kommunikationschef

Oplæg omkring pressehåndtering på Amager og Hvidovre Hospital og efterfølgende drøftelse i grupper.

### **Referat**

Kommunikationsafdelingen på Amager og Hvidovre Hospital havde et ønske om at høre panelet om, hvordan de opfatter pressehåndtering af hospitalet.

Patienter og pårørende er ikke tidligere i Region Hovedstaden blevet spurgt til hvordan de opfatter pressens beskrivelser af sundhedsvæsenet.

Efter oplæg fra Hanne Alsbrink, blev der, i grupper, drøftet to problemstillinger "åbenhed og ytringsfrihed" samt "undskyld eller ingen kommentarer". Hanne ønskede holdninger og gode råd fra grupperne.

### **Opsummering til undskyld eller ingen kommentarer:**

- Undskyld er det rigtige, så man ikke mistænker, at man har noget at skjule
- "Ingen kommentarer" signalere ligegyldighed
- Det er bedre at undskylde end at bortforklare
- Ordet undskyld kan ikke stå alene. Der skal suppleres med noget kredit til patient og pårørende. "vi beklager" i stedet.
- "Beklagelse" er en flad undskyldning
- Detaljerne skal være korte og præcise, så de giver en forståelse. Det er godt at hospitalet informerer om hændelsesforløbet.
- Det skaber utryghed at høre for mange detaljer.
- Tillid afhænger af åbenhed
  - men der kan være grænser for hvor detaljeret hospitalet behøver at svare.

Desuden var der spørgsmål til, hvorfor er det ikke kommunikationschefen, der udtaler sig, da kommunikationen fra hospitalet ville fremstå mere ensartet.

Det er Hospitalets strategi at det skal være ledelsen i afdelingerne der skal svare, da det er mere troværdigt.

Det godt som læser/kunde at vide hvad hospitalet har gjort efterfølgende og hvad man har lært og hvordan fejlen fremadrettet kan minimeres/undgås.

### **Opsummering til Åbenhed og ytringsfrihed**

Når ansatte er åbne:

- Godt at personalet er åbne – "de er også mennesker", men det er vigtigt hvordan der bliver kommunikeret. Hvis medarbejdere ikke skriver konstruktivt – virker sure, optræder de uprofessionelle, og sur kritik virker utroværdigt.
- Denne fremtoning kan skabe usikkerhed om lægen/den ansatte er dygtig nok. Og som borger stiller man sig spørgsmålet, hvorfor er vedkomne stadig i sin stilling.
- Ikke alle argumenter er gode i forhold til åbenhed, som f.eks. når sundhedsfaglige kommer med undskyldninger som "det er fordi vi har travlt". Dette udsagn skaber det undren til sundhedsvæsenet.
- Det er fint når læger siger undskyld i medierne.

### Når lederen er åben

- Åbenhed fra leder giver respekt
- Godt at fortælle hvad man vil gøre fremadrettet
- Godt at børnelæge kommenterer sager. og skal kun svare professionelt
  - Lægens følelser er irrelevante. De pårørende har ikke brug for personalets følelser.
- Udtalelserne bør være objektive, neutrale og med en empatisk tilgang

### På systemniveau:

- Ved saglig kritik påvirker det tilliden til systemet, men også personalet eller kvaliteten, som bliver påvirket af rammerne for arbejdet f.eks. sundhedsplatformen.
- Det er pålideligt at ansatte i det offentlige fortæller hvad der foregår – man oplever at kunne stole på eksperter. Det skaber respekt, når personalet tager konsekvensen (klinikchef på Rigshospitalet)
- Artikler med kritik giver tanker om journalisten referer rigtigt. Det betyder noget hvilke medier, der bringer nyheden. DR1 og TV2 er troværdige. Ekstra Bladet er mindre troværdige.

Hanne vil bruge tilbagemeldingerne i det videre arbejde i kommunikationsafdelingen, samt bruge det i gruppen for kommunikationschefer.

### 3. Valg til næstformand v/ Kurt Stig Jensen

#### Referat

Der var fire kandidater til posten som næstformand: Erling Christensen, Jeanet Barth, Eva Nordhald og Christian Bundgaard.

Jeanet fik 16 stemmer og blev dermed valgt.  
Tillykke med valget og tak til de øvrige tre for at stille op.

Næstformanden vil være med til at udarbejde dagsorden og opsamle efter møderne.  
Desuden vil næstformanden blive inviteret med til konferencer og temaeftermiddage.

### 4. Opsamling v/ Kurt Stig Jensen

#### Referat

#### Møderække

- Mandag d. 13. maj kl. 16.15-19.30 på Hvidovre Hospital
- Temaeftermiddag i marts/april; at formidle egen patient – pårørendehistorie - for dem, der ønsker at give deres erfaringer videre til andre patienter, pårørende og ansatte. Trine og Maj-Britt indkalder.
  - Mødet d. 18/3 er aflyst
- Tirsdag d. 3. september kl. 15.00-18.00 på Hvidovre Hospital

- Mandag d. 9. december kl. 15.00-18.30 på Hvidovre Hospital

Der var ønske om at møder også lægges på Amager Hospital og fremadrettet bliver møderne lagt på flere forskellige dage.

At starte møderne kl. 15.00 er svært for nogle paneldeltagere.

Maj-Britt og Trine ser på ønskerne og til næste møde evaluere vi formen på panelmøderne.

Vi skal huske at sende links med ud i referatet, når der er nyheder på hospitalets intranet eller andre steder om panelet.

## **Spisning**