

REFERAT

Dato: 29. maj 2024

Møde i: Brugerrådet
Dato: 17. april 2024
Kl.: 15.05-17.00
Sted: Bornholms Hospital
Direktion og Administration, Mødelokale 1.
Deltagere: Betina Holmes (Brugerrådsrepræsentant)
Robert Wilbrandt (Brugerrådsrepræsentant)
Mette Mahler (Brugerrådsrepræsentant)
Gitte Goldschmidt (Brugerrådsrepræsentant)
Kristian Mailand (Brugerrådsrepræsentant)
Anita Mortensen (Brugerrådsrepræsentant)
Diana Utech Kaiser (Cheflæge Afdeling for Medicinske Sygdomme)
Annemarie Hellebek (Hospitalsdirektør)
Sekretariatsbetjeningen – Kvalitetskonsulent Ida-Line Zartsdahl
Gæster: Pia Ratej Hougaard (Seniorrådgiver med ansvar for Erfaringsdelerkorps BRK)
Else Merete Knoop (Røde Kors Aktivitetsleder på Bornholm for Patientstøtter)

Dagsorden

1. Velkommen og nyt fra hospitalet v/ Annemarie
2. Nyt fra brugerrepræsentanter v/ Brugerrepræsentanter
3. Parkering v/ Kristian og Ida
4. Erfaringsdelerkorps, Hjerterforeningens patientstøtter, Kræftens Bekæmpelses patientstøtter og Røde Kors Patientstøtter v/ Pia, Else Merete Gitte og Ida

Vi glæder os til at se jer.

Med venlig hilsen

Annemarie Hellebek, Hospitalsdirektør

Emne
1. Velkommen v/ Annemarie (kl. 15.05-15.15)
Indstilling
Indstilling:
• At brugerrådet orienteres om nyt fra hospitalet. • At brugerrådet orienteres om nyt vedrørende Partnerskabsaftalen med Bispebjerg Hospital. • At Brugerrådet orienteres om plan for opfølgning fra sidste møde (udvikling af log for rådgivning fra Rådet og Hospitalets opfølgning). • At Brugerrådet orienteres om planlægning af mødetema omkring patient forløb på tværs.
Sagsresumé
<i>Der er ikke noget konkret nyt vedr. samarbejdsaftalen med Bispebjerg Hospital siden sidste møde for 14 dage siden.</i> <i>På sidste møde blev der bragt en beskrivelse op af et patientforløb med en patient der havde en solsikkesor, hvor forløbet ikke var optimalt. Annemarie har siden talt med denne patient. Der er iværksat forbedringer i operations og dagkirurgisk regi vedr. solseskesnore. Det er nu muligt, at solseskesnoren kan følge patienten og at det fortsat lever op til de infektionshygiejniske retningslinjer.</i> <i>Annemarie opfordrer brugerrådet til at udbrede konceptet med "åben telefon til hospitalsdirektøren".</i>
Det blev aftalt at:
• <i>På mødet i juni vil hospitalsrepræsentanter medbringe et overblik/log over tidligere og nuværende aktiviteter, som brugerrådet har været involveret i, herunder en status af aktiviteterne.</i> • <i>Hospitalsrepræsentanter præsenterer oplæg til et tema om patientforløb på tværs til planlægningsmødet i efteråret.</i>
Bilag

Emne
2. Nyt fra brugerrepræsentanter (kl. 15.15-15.30)
Indstilling
Indstilling:

- At hospitalet orienteres om aktuelle emner fra brugerne.

Sagsfremstilling:

Brugerrepræsentanterne har her muligheden for at komme med nye idéer, dele tanker om det, at være patient på hospitalet m.m.

Obs. Brugerrådet behandler ikke individuelle sager.

Sagsresumé

Mette ønsker, at brugerrådets hjemmeside bliver opdateret. Under præsentationen af medlemmerne, står der under de fleste "Præsentation på vej". Der mangler referater m.m. Der er lidt uklarhed om hvad der har været aftalt. Enighed blandt medlemmerne om, at der skal sendes en mail ud. Det er en god hjælp i forhold til at få husket aftaler. Herefter opdateres hjemmesiden.

Der er enighed blandt brugerrepræsentanterne om, at det er vigtigt med en tilbagemelding på de projekter/aktiviteter m.m. som brugerrådet har været involveret i. Der er brug for afslutning og tilbagemelding for at have en føling af at brugerrådet udretter noget, at det frivillige arbejde gavner. Hospitalsrepræsentanter tilslutter sig dette.

Gitte har modtaget et åbent brev fra en brystkræftpatient, som har oplevet at blive opereret på Gentofte og udskrevet samme dag. Dette er alm. praksis. Det der har ændret sig er, at operationen nu foregår på et andet hospital hvor der ikke er tilknyttet et patienthotel, men at man tjekker ind på et alm. hotel. På et patienthotel er der faglig hjælp at hente. Det opleves af flere som utrygt. Især uden en pårørende. Pårørende skal selv betale for overnatning.

Mette har selv oplevet at blive opereret på Rigshospitalet og bo på patienthotellet. Det set up fungerede rigtig godt.

Flere brugerrådsrepræsentanter stiller spørgsmål til hvorfor der ikke er et "Bornholmerbo" i Københavnsområdet. Ligesom der er patienthoteller for patienter og pårørende fra Grønland og Færøerne. Det koster omkring 985 kr. pr. nat som pårørende at overnatte. Det bliver hurtigt dyrt, og der er eksempler på, hvor pårørende har fået store regninger.

Anita ved fra sin rolle i Ældresagen, at mange ældre oplever en utryghed ved at skulle til København alene. Nogen vælger behandlinger fra, fordi der ikke er bevilget ledsager. En situation er at være "velfungerende" på Bornholm, noget andet er, når man skal til at finde rundt i "store" København. Her er der brug for hjælp og støtte.

Annemarie udtrykker, at det i virkeligheden er en national problemstilling. Annemarie er bekendt med at det har tidligere været forsøgt bragt op politisk. En måde regionen kunne gøres opmærksom på denne problemstilling for Bornholmere

kunne være, at brugerrådet anmoder om et møde med regionrådsformanden, næste gang personen er på Bornholm.

Kristian tilføjer, at han sammen med andre har forsøgt at bringe det op i regionsrådet for 10-12 år siden. Den gang blev det blandt andet drøftet, at der kan hentes rigtig meget ved planlægning, evt. ved brug af hospitalernes forløbskoordinatorer. Det handler også om, at bornholmere ikke skal være stillet hverken bedre eller værre end andre. "Bornholmerkortet" skal bruges, når der virkelig er brug for det.

Enkelte brugerrepræsentanter har oplevet, at hvis man selv nævner man er fra Bornholm, så er der en stor velvillighed fra de andre hospitaler om at være gode til at samle flere konsultationstider.

Annemarie nævner, at der er de "brune poser", som særligt anvendes på kræftområdet. Disse udleveres blandt andet på Rigshospitalets kræftafdelinger til patienter med kræft. Der ligger gode oplysninger om det at bo på Bornholm, have kræft, og skulle pendle til behandling på eks. Rigshospitalet. Det kan evt. undersøges om der ligger mere potentiale i denne.

Det blev aftalt at:

- *Ida sender mail ud til brugerrepræsentanter vedr. hjemmeside og hvad der er behov for fra dem.*
- *Brugerrådet ønsker et møde med regionrådsformanden næste gang personen kommer på besøg på Bornholm vedr. pårørendebetaling og overnatning på hoteller i Københavnsområdet. Dette undersøger hospitalsrepræsentanter nærmere til mødet i juni.*
- *Hospitalsrepræsentanter undersøger hurtigst muligt om hospitalet sætter fokus på "Hvad er vigtigt for dig-dagen?" og vender tilbage til brugerrådsmedlemmerne.*

Bilag

Emne

3. Parkeringsforhold (kl. 15.30-16.10)

Indstilling

Indstilling:

- *At brugerrådet kort orienteres om en artikel, der har været bragt i tv2Bornholm vedr. parkeringsbøder på hospitalet.*

- At brugerrådet drøfter mulige forbedringer af parkeringsforholdene på hospitalet for patienter og pårørende.

Sagsfremstilling:

En brugerrepræsentant ønsker at få belyst parkeringsforholdene på hospitalet set i lyset af en artikel TV2Bornholm bragte den 11.02.2024. Direkte link til artikel: [TV2Bornholm - Parkzone annullerer afgifter for mere end 66.000 kr.](#)

Center for Ejendomme har en aftale med Parkzone vedr. hospitalets parkeringspladser. Parkzone kontrollerer at de gældende parkeringsregler overholdes, og kan ved behov udstede afgifter. Aftalen er med til at sikre, at der er frie pladser til f.eks. patienter i ambulant behandling.

I artiklen beskrives det, at omkring 60 procent af alle indsigelser mod parkerings-selskabet Parkzone giver medhold.

På mødet vil der være en præsentation af historikken omkring parkering på hospitalet, samt en præsentation af årsagerne til parkeringsafgifterne, og dem der er givet medhold i.

Sagsresumé

Kristian præsenterede indholdet af artiklen. Det er bekymrende at så mange patienter skal bruge tid på at få medhold i en p-afgift. Mon der er noget hospitalet/CEJ kan gøre for at undgå denne situation for patienter.

Ida har talt med Center for Ejendomme (CEJ) ang. sagen.

Omkring år 2008 indgik CEJ en aftale med parkzone vedr. nuværende løsning på parkeringsområdet. Baggrunden var, at der ingen pladser var til ambulante patienter. Folk holdt på græsset og blokerede ambulancevejen. Efter aftalen med parkzone, er der kommet orden og pladser til de ambulante patienter. Og det er fortsat muligt for medarbejdere fra BOH og BRK at langtidsparkere tæt på hospitalet.

Skiltningen på Bornholms Hospital følger den skiltning, der bruges på de øvrige hospitaler. Skiltningen er forsøgt holdt så simpelt som muligt. Det er valgt at alle skilte har en farvekode, der burde gøre det nemmere at skelne mellem fx pladser med og uden tidsbegrænsning.

Over 60% af alle kontrolafgifter er pålagt, da parkeringstiden er overskredet i forhold til P-skiven. Kun 3 afgifter er annulleret fordi vagten har lavet en fejl. De ca. 60% der er givet medhold i handler om, at der er lavet en aftale med CEJ/Parkzone, hvor der er aftalt relativt lempelige forhold, dvs. kan en patient/pårørende dokumentere, at de har haft et ærinde på hospitalet får de eftergivet afgiften.

Der er en tablet frit tilgængelig ved receptionen nu, hvis patienter har behov for forlænget parkeringstid. Eks. fødsler. Før stod denne bag skranken, hvor det var receptionspersonalet der udfyldte. Personalet er stadig til rådighed hvis patienter og/eller pårørende har behov for teknisk støtte.

Kristian og brugerrådet reflekterede over, om der er nogen, der ved hvad forskellen er på farven grøn og blå. Måske man kunne hjælpe hospitalets gæster med skilte der viser under 3 timer og over 24 timer. Der fremhæves et eksempel fra Rønne lufthavn med deres skilte.

Kristian stiller forslag om, at alle patienter blot registrerer sig ved ankomst til hospitalet for at undgå et evt. længerevarende forløb hos Parkzone mhp. at få medhold i sin sag.

Betina fremhæver at der altid vil være nogen som vil prøve at misbruge et system som dette. F.eks. for at få en parkering tættere på indgangen. Men at mange bornholmere formentlig vil have vænnet sig til parkeringsforholdene efter et par år mere med konceptet. Ligesom man har vænnet sig til det på Rønne torv.

Annemarie ønsker, at støtte op om forslaget med at afprøve at alle patienter i ambulatorierne, dagkirurgien, fødselsgangen m.m. registrerer sig ved ankomst til hospitalet. På den måde sikres det, at de kan holde gratis i 48 timer. På den måde kan en stor del af hospitalets patienter fremover undgå parkeringsafgifter. CEJ skal indover dette.

Det blev aftalt at:

- *Hospitalsrepræsentanter undersøger med CEJ, om det er muligt at sætte skilte op med over/under 3 timer mhp. øgning af synligheden for patienter og pårørende.*
- *Hospitalsrepræsentanter drøfter med CEJ om det vil være muligt, at alle ambulante/dagkirurgiske patienter samt fødende kan registrere sig på tabletten med det samme ved ankomst til hospitalet.*
- *Skriv ud til ovennævnte afsnit om at tabletten og tilbuddet findes i receptionen.*

Bilag

Emne

4. Erfaringskorps, Hjerteforeningens patientstøtter, Kræftens Bekæmpelses patientstøtter og Røde Kors patientstøtter (kl. 16.10-17.00)

Indstilling

Indstilling:

- At brugerrådet orienteres om aktuelle patientstøtte tilbud på hospitalet.
- At brugerrådet orienteres om Hjerteforeningens "nye" tilbud om patientstøtter direkte i sengeafsnittet (Hjerteteamet).
- At brugerrådet drøfter fordele og ulemper ved at indføre patientstøtter direkte i et sengeafsnit vs. anvendelse af Bornholms Erfaringsdelerkorps.

Sagsfremstilling:

Hospitalet har aftaler med Kræftens Bekæmpelse og Røde Kors om, at deres frivillige patientstøtter kan være på hospitalet inden for nærmere aftalte rammer. Der opleves et øget ønske fra civilsamfundet om at tilbyde diverse frivillige ydelser direkte på hospitalet. Senest har Hjerteforeningen tilbudt at implementere deres program med patientstøtter direkte i sengeafsnittet (hjerteteamet). Hospitalet er opmærksomme på patienternes privatliv, særligt når man er indlagt og kan være ekstra sårbar.

På mødet vil der være en præsentation af de forskellige patientstøtte koncepter fra Kræftens Bekæmpelse, Hjerteforeningen, Røde Kors samt Erfaringsdelerkorps. Præsentationerne danner baggrund for en drøftelse af, om tilbuddene supplerer hinanden, eller om de udvander hinanden. Dertil en drøftelse af hvorvidt det at have patientstøtter og samtaler helt inde på patientstuerne på sengeafsnittet er for sårbart i forhold til Bornholms størrelse.

Sagsresumé

Erfaringskorps

Pia fortalte om Erfaringskorpset i Bornholms Regionskommune. Det startede som et projekt under udviklingshospitalet. BRK ville gerne drifte, og overtog denne funktion, da det passede ind under forebyggelsesområdet.

Aktuelt er der 14 patientforeninger tilknyttet. Der afholdes to netværksmøder årligt, samt 1 kursusmøde om året. Der er lige nu omkring 38 Erfaringsdelere.

Pia ser ingen konkurrence mellem de forskellige tilbud. Frivillighed er kærlighed og de kan understøtte hinanden.

Mette berettede at hun selv havde overvejet konceptet, men der findes ingen lokal forening på Bornholm for Colitis-Chron. Det er et stort ønske.

Røde Kors Patientstøtter

Else Merete fortalte om deres koncept med patientstøtter. Tilbuddet har eksisteret i omkring 20 år og på Bornholm i ca. 18 år. Flere af de frivillige har været med siden det startede. De frivillige er til stede på hele hospitalet og hjælper hvor der

måtte være behov. "Vi spreder smil og solskin". Taler med patienter i ventearealer, på sengeafsnittene, også på patientstuerne, synger fast 2 gange om måneden, hjælper med teknisk støtte til f.eks. patientterminalerne. Hjælper gerne med at hente et glas vand, eller kaffe.

På de større hospitaler, hvor der er mange patientforeninger og patientstøtter til stede, bliver de delt op i grupper. F.eks. hjælper nogen med at finde vej, andre parkering.

Pengene til konceptet kommer fra Genbrugsbutikkerne. Derudover betaler hospitalet årligt for en middag for patientstøtterne. Samt afholder faste møder 3-4 gange med administrationen og kommunikation. Lige nu er de 16 patientstøtter ofte pensionister. De fleste frivillige har en baggrund fra fag med mennesker eks. lærer, sygeplejersker m.m. de er to på vagt ad gangen mandag til torsdag.

De er meget opmærksomme på tavshedspligt. Der er intet der må deles i "brugsen".

Patientstøtterne arbejder meget med synligheden i øjeblikket og ønsker, at blive anvendt i endnu højere grad.

Else Merete fortæller, at velfærdssamfundet i højere grad vil opleve at civilsamsfundsorganisationer tager over på eks. hospitalerne.

Kræftens Bekæmpelses Patientstøtter

Gitte der også er formand for den lokale kræftens bekæmpelse, præsenterede Kræftens Bekæmpelses koncept med patientstøtter. Se bilag.

Gitte understregede at alle besøg på patientstuer er visiteret via sygeplejerske.

Kræftens Bekæmpelse har en samarbejdsaftale med medicinsk afdeling. Tavshedspligt er et meget vigtigt punkt.

Brugerrådsmedlemmerne er enige om, at samarbejdsaftaler er vigtige. Der kunne evt. kigges på at gøre samarbejdsaftalerne mere ens.

Drøftelse af Hjerteforeningens tilbud om patientstøtter på hospitalet

Hjerteforeningens tilbud om patientstøtter omhandler patientstøtter direkte i medicinsk sengeafsnits hjerteteam. Her vil de frivillige gå direkte inde på stuerne. Tilbuddet er nationalt og eksisterer på de fleste af regionens hospitaler. Der er lavet større evaluering af konceptet med gode resultater. Konceptet kan ikke ændres/tilpasses fra dets originale form. Tilbuddet er primært henvendt til ny diagnosticeret hjertepatienter i den post akutte fase.

Betina og Gitte var enige om, at besøgene på sengestuerne skal være visiteret. Det kan være svært at afvise en patientstøtte, når først de står på stuen. Det er en sårbar situation.

Robert fortalte om sine tidligere erfaringer med hjerteskolene. Efter et akut forløb, er der et stort behov for at tale om eget liv og sygdom. Det vil være et godt tilbud. Ved patientskolerne blev der opbygget tillid over tid. Der stilles spørgsmål til om der fortsat findes patientskoler. Annemarie informerede om, at der fortsat findes patientskoler, men ikke diagnosespecifikt mere pga. antallet.

Kristian tilslutter sig, at det er hel afgørende med samarbejdsaftaler. Det kunne eventuelt tilføjes, at der er en forventning om, at man tilknytter sig Erfaringsdelerkorps samtidig.

Mette har mødt patientstøtter fra Kræftens bekæmpelse i onkologisk amb. Sygeplejersken spørger altid først om man er interesseret. Det giver tryghed, hvis man f.eks. lige har fået dårlige informationer fra sin læge, så er det nemmere at sige nej til sygeplejersken end en patientstøtte, der står direkte foran en.

Else-Merete fortæller at mange akutte hjertepatienter flyves direkte til Rigshospitalet. Det vil give god mening med Erfaringsdelerkorps. Røder Kors patientstøtter går ind på patientstuerne uvisiteret. Er døren lukket går de ikke ind. På palliativ afdeling spørger de altid først. Deres støtter drøfter intet specialerelateret/sygdomsspecifikt.

Diana reflekterede over, om der findes tekniske muligheder i patientterminalerne på sengestuerne. Vil det f.eks. være muligt at "booke" en patientstøtte til en samtale. Kan undersøges nærmere via hospitalets Digital Ø team.

Gitte har haft egen oplevelse med at være indlagt og blive mødet af en patientstøtte på stuen. Hun fik sagt "nej tak" til tilbuddet, men det er svært at sige nej.

Kristian gør opmærksom på om patientstøtter, der går direkte ind på sengestuer går under videreførelse af personhenførbare/personfølsomme oplysninger. Det er hospitalets opgave at passe på patienterne, måske der findes andre måder at gøre det på.

Else Merete slutter af med at pointere at alle mennesker er forskellige. Nogen har glæde af tilbuddene andre har ikke.

Det blev aftalt at:

- Hospitalsrepræsentanter undersøger nærmere om der gælder særlige GDPR-regler i forhold til det at have frivillige på sengestuerne.
- Hospitalsrepræsentanterne genbesøger ved lejlighed om der skal ensrettes mere i hospitalets tilbud til de patientforeninger, der er aktivt til stede på hospitalet. Samt om det ved fremtidige samarbejdsaftaler skal tilføjes,

at der er en forventning om, at patientforeningerne tilslutter sig Erfaringskorpset.

- *Hospitalsrepræsentanter undersøger nærmere, om der er muligheder for "booking" af patientstøtter på patientterminalerne.*
- *Hospitalet tager brugerrådets drøftelse af tilbuddet om patientstøtter med i sine overvejelser inden en beslutning.*

Bilag

- Patientstøtte 2024 KB Bornholm