

Västra Götalandsregionen

Skaraborgs Sjukhus

Datum: 2023-02-22

Mötesanteckning

## Patient- och närståenderåd SkaS

Tid: 17.00-19.00

Plats: konferensrummet Solrosen, Gula gatan plan 3, SkaS Skövde

### Deltagare

Rådsmedlemmar (n=8), Susanne Gustavsson (ordf), Yvonne Johansson (sekr).

### Övriga deltagare

Maria Nordenskjöld, kommunikationschef (2)

Eva-Marie Gustafsson, utvecklingsledare kvalitets- och utvecklingsenheten (4)

Mötespunkt	Anteckning	Ansvarig
1. Inledning	Susanne hälsar alla välkomna och berättar att Skaraborgsbygden kommer att ha ett <a href="#">reportage</a> om rådet.	Susanne Gustavsson
2. Målbild Skaraborgs Sjukhus	Kommunikationschef Maria Nordenskjöld redogjorde för Skaraborgs Sjukhus framtidsbild – ”Tillsammans för god vård och hälsa” och berättade att styrelsen för sjukhuset ska ta fram en tydlig målbild för SkaS. Deltagarna i rådet ombads att ge input på följande frågor: <ul style="list-style-type: none"><li>Hur skulle vi kunna konkretisera målbilden?</li><li>Hur ser ett framtida sjukhus ut?</li><li>Vad är viktigt för er?</li></ul>	Maria Nordenskjöld

Rådsmedlemmarnas synpunkter:

- Rådet anser att även om det hänt mycket sedan framtidsbilden togs fram, inom t.ex. digitalisering, fungerar den bra. Dock ganska abstrakt.
- HUR målen ska nås behöver arbetas fram, och HUR medarbetarna involveras i det arbetet. Tiden som läggs på arbete av denna karaktär kan ifrågasätts.
- Demografin med en åldrande befolkning ökar kraven på att vården måste möta upp och anpassas till äldres behov av specialistvård. Kraven ökar också på samverkan med myndigheter, hemtjänst, hemsjukvård och kommuner. Patienter får själva hålla ihop sina kontakter med SkaS – Primärvård – Kommun, vilket kan påverka patientsäkerheten negativt ur ett medicinskt perspektiv t.ex. om ingen möter upp hemma/fallrisk. SkaS behöver titta mer på samverkan för att minska risken att något "glappar" när patienter skrivs ut från sjukhuset.
- Kan ett annat begrepp än delaktighet användas? Begreppet kan tolkas olika och det kan finnas en risk att patienten ställer krav på olika utredningar och behandlingar, vilket kan bli en utmaning att möta. För patienten är det viktigt att förstå vilka förväntningar om delaktighet det går att ha. De behov patienten själv anser sig ha stämmer kanske inte med de behov sjukvården ser. Viktigt att patienten förstår att vården utgår från vetenskap och beprövad erfarenhet.

	<p>Äldre och yngre generationer skiljer sig förmodligen mycket åt i olika avseenden t.ex. i att ha tillit till läkaren, vilket vården behöver kunna möta. Att patienter Googlar om sjukvård kan vara både positivt och negativt. Med rätt information innan en vårdkontakt kan dialogen med vården underlättas, men kan försvåras om patienten läst information på "fel" sidor. Vården skulle kunna ge tips om vilka sidor som är lämpliga att läsa. Yngre generationer söker fakta idag på helt annat sätt och lär sig att vara källkritiska. Man kan dra nytta av ungdomar som utbildar sig inom området som stöd i utveckling av hur möta morgondagens patient.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Digitalisering och AI är spännande men det finns farhågor med den ökade digitaliseringen – hur kan farhågorna mötas upp? Kunskap behövs. Dock bör möjligheter överväga eventuella farhågor. Viktigt att ha med säkerhets- och integritetsfrågor vid utveckling.</li> <li>• Attraktiv arbetsgivare – hur kan SkaS behålla och attrahera kompetens? Hur ser rekryteringen ut? Hur säkerställa att vården är attraktiv att arbeta i? Vården måste behålla den personal som finns så de inte söker sig till annan verksamhet. I broschyren "Tillsammans skapar vi Skaraborgs Sjukhus" kanske också beskriva något utifrån arbetsgivarperspektiv för att påvisa vad som stödjer utvecklingen mot en attraktiv arbetsgivare.</li> </ul>	
3. Paus	Fika	

<p>4. FeedBack SkaS</p>	<p>Utvecklingsledare Mia Gustafsson berättade om pågående enkätundersökning till patienter som vårdats på SkaS. Frågor till rådet:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Har någon av er fått enkät från vården, ex. vårdcentralen eller tandvården? Hur upplevde ni att svara på den?</li> <li>• Är detta ett bra sätt att kunna ge feedback på vården?</li> <li>• Förslag på andra sätt?</li> <li>• Vi ser i svaren att de flesta är nöjda, men synpunkter som ökad delaktighet och information om vård och behandling återkommer. Vad är era reaktioner på det?</li> </ul> <p>Rådsmedlemmarna hade följande synpunkter:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Flera av rådets medlemmar har besvarat enkäten, och tycker att den var enkel att besvara.</li> <li>• Positivt för patienten är att enkäten skickas ut så snabbt efter ett mottagningsbesök – en sjukhusvistelse, och att det gör det enkelt för patienten att ge både positiv och negativ feedback. Den snabba återkopplingen till enheterna är också bra och att positiva omdömen lämnas. Det positiva stärker oss – jätteviktigt att det sprids till berörda!</li> <li>• En nackdel med enkäten är att alla patienter inte har mobiltelefoner, framför allt inte den äldre generationen som blir fler och fler – hur följs de patienternas erfarenheter upp? En idé är att låta feriepraktikanter under</li> </ul>	<p>Mia Gustafsson</p>
-------------------------	---	-----------------------

	<p>sommarmånaderna hjälpa de äldre med enkäten i en I-Pad.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Hur hanteras klagomål som framkommer i enkäten, i och med att den besvaras anonymt? Idé är att i enkäten lägga till vart patienten ska vända sig om denne önskar komma i kontakt med vården samt på den externa hemsidan lägga till hur SkaS arbetar med klagomål.</li> <li>• Frågan om delaktighet är svår då delaktighet kan vara olika för olika personer. Begreppet delaktighet kan behöva brytas ner, t.ex. "Hade du förslag du kunde diskutera?" och "Kände du att du var du nöjd när du gick därifrån?" "Fick du diskutera möjlig behandling/eventuella alternativ?". Det är svårt att vara delaktig i något man inte har kunskap om. God kommunikation är mycket viktig. Dock är delaktighet ett vedertaget begrepp för vårdpersonalen.</li> <li>• Hur hanteras resultatet?</li> <li>• Om digitala utskick görs är det bra att använda QR-koder, vilket yngre personer gillar.</li> <li>• Hur mycket information finns det på SkaS externa hemsida? Bra att formulera "Om du vill veta mer rekommenderar vi att du läser här (länk)", så man inte hamnar i sidospår. Idé är att göra filmer på utrustning, undersökningar, digitala rundturer, VR med mera och presentera dessa på hemsidan.</li> </ul>	
5. Övriga frågor	-	

## Nästkommande möten

2023-05-03

Ärenden till kommande möten:

1177 e-tjänster

Nära och personcentrerad vård

Uppföljning av tidigare ärenden