

På Tværs

Nyhedsbrev for Hillerød Hospital, Nr. 21 > 12. maj 2009

Nyhedsbrevet indeholder

- Påmindelse med sms
- Call center en succes
- Varslingskampagne
- Teknisk Afdeling får hjælp af JOBBS
- Nye praksiskonsulenter
- Temaeftermiddag om film i klinisk praksis
- Krammebamser beroliger syge børn



Husk din tid – påmindelse via sms, e-mail eller telefon

Patienter og pårørende får en bedre service – og afdelingerne kan udnytte tiden bedre. Det er tankerne bag det projekt, som netop er sat i søen på Hillerød Hospital.

Siden starten af maj er patienter på to forskellige afdelinger blevet tilbudt at modtage en påmindelse om deres tider i ambulatoriet.

På Børneafdelingen er det patienter, som er tilknyttet endokrinologisk ambulatorium, som får muligheden for at deltage. På Børneafdelingen skal børn eller deres forældre afprøve tre forskellige typer af påmindelser, hvor de vil modtage henholdsvis en:

- e-mail som bekræftelse på at tiden er booket på Børneafdelingen
- voice-mail (en automatisk telefonbesked) 14 dage før tiden i ambulatoriet.
- sms dagen før den ambulante tid

Deltagerne modtager så et spørgeskema, hvori de bliver spurgt om, hvordan de tre modeller fungerer – og hvilken af dem de ville foretrække i fremtiden.

På Lungemedicinsk Ambulatorium 0622, er det patienter i behandling for lunge sygdomme, som får tilbuddet. I Lungeambulatoriet udsender man to påmindelser, hvor patienten selv kan vælge mellem de tre forskellige typer e-mail, voice-mail og sms:

- første påmindelse bliver udsendt 14 dage før tiden i ambulatoriet.
- anden påmindelse dagen før den ambulante tid.

Det nye tilbud, som tegner til at blive en succes, forventes implementeret i alle relevante afdelinger på hospitalet efter sommerferien.

Yderligere oplysninger: ledende lægesekretær i Børneafdelingen Dorthe Vestergaard, dove@hih.regionh.dk, 48 29 43 07, koordinerende sekretær på lungeafdelingen Maj-Brit Grønval Hansen, majb@hih.regionh.dk, 48 28 39 70 eller projektleder i ITM-afdelingen Sara Kirketerp, saki@hih.regionh.dk

Patienter kan lide Callcenter-løsning



Ambulante patienter er tilfredse med selv at kunne håndtere tidsbestilling via telefonens taster. Foto: Colourbox.

Et klart flertal af en gruppe adspurgte patienter mener, at Hillerød Hospitals Callcenter-løsning på Kardiologisk og Endokrinologisk Afdelings ambulatorium er brugervenlig.

Det viser ny evaluering, som Hillerød Hospital har foretaget, og hvor 123 patienter har svaret på et spørgeskema. Undersøgelsen giver en indikation på, hvad brugerne generelt synes om ordningen. Her svarede 90 patienter i undersøgelsen, at de anså Callcenter-løsningen for at være 'brugervenlig'. Kun to patienter svarede, at de ikke vurderede centrene som brugervenlige.

Callcentrene, som har kørt siden 2007 på Hillerød Hospitals ambulatorier, gør det muligt, at patienterne kan ringe og via telefonens taster selvstændigt afbestille eller rykke aftale om ambulans besøg. Ambulatorierne skal dagligt imødekomme store logistiske udfordringer, hvor Callcentrene er med til at lette planlægningen af patientens behandlingstidspunkt og dermed yde forbedret service overfor patienterne. Formålet med Callcentrene er endvidere at skabe arbejdsro i sekretariatene samt at få en ensartet telefonbetjening og telefontid på hospitalet.

Netop telefontiden svarer 56 patienter, at de er glade for. De foretrækker, at den fortsat skal være kl. 10-12 og kl. 14-15. Patienterne svarer på samme måde, at de har tillid til funktionen 'tast-selv' og at flere af dem vurderede ventemusikken som behagelig.

Yderligere oplysninger: kontorchef for Patientservice Tove Tovgaard, tt@hih.regionh.dk.

Ny kampagne skal skærpe fokus på tidlige og gode varslinger



Plakater som disse vil pryde hospitalet og sætte fokus på gode varslinger i den næste tid.

Mandag den 11. maj blev kampagnen "Kom godt hjem" indledt på Hillerød Hospital. En kampagne, som i løbet af de næste seks måneder skal gøre hospitalet endnu bedre til at give kommunerne varsling om, hvornår patienterne forventes at være færdigbehandlede.

Formålet med "Kom godt hjem"-kampagnen er at øge antallet af gode udskrivningsforløb for de patienter, der efter indlæggelsen har behov for pleje og/eller praktisk hjælp fra kommunen. Ambitionen er, at patienten oplever en tryk og rettidig udskrivning fra hospitalet, og at den kompetente hjælp fortsætter, når patienten er kommet hjem igen.

En af de primære indsats i kampagnen – og en af de største udfordringer – er at ændre rutiner og kulturer, så der allerede ved indlæggelsen sker en tværfaglig drøftelse af, hvornår patienten skal hjem igen. Og umiddelbart derefter udsende en varsling til hjemkommunen, så kommunen er orienteret om eventuelle ændringer i borgerens hjælpebehov.

Gode erfaringer

Fra hospitalet er der en forventning om, at bedre og tidligere varslinger til kommunerne vil betyde en mere effektiv hjemtagning af færdigbehandlede patienter, så afdelingerne kan udnytte kapaciteten mere optimalt.

Der har på Hillerød Hospital gennem en længere periode allerede været øget fokus på at blive bedre til at varsle. På de afdelinger, hvor der har været gjort en ekstra indsats, er oplevelsen at der er blevet et bedre patientflow med kortere og mere effektive patientforløb. Der er færre patienter, der venter længe på et tilbud i deres hjemkommune, og det har betydning for patienterne. I kampagnen "Kom godt hjem" sættes der ekstra fokus på disse gode varslinger.

Kampagnen vil sætte fokus på:

- tidlig vurdering af funktionsniveau; er der ændringer i behov for hjælp fra kommunen efter udskrivning?
- tidlig varsling af kommunerne om patienter med væsentlig eller markant ændret/nedsat funktionsniveau?
- kvaliteten af varslingen (og færdigmeldingen); er den brugbar for kommunerne og indeholder den de rigtige informationer?
- God og konstruktiv kommunikation mellem hospital og den kommunale visitation; udveksling af nødvendig information for at kunne vurdere patientens behov for pleje/praktisk hjælp
- Udskrivning med de rette informationer og redskaber som f.eks. sygeplejerapport, medicin og medicinstatus, samt hjælpemidler
- færdigmelding og tidstro registrering som forberedelse til elektronisk kommunikation mellem kommuner og hospital (MEDcom)

Yderligere oplysninger: tværsektorielle koordinatore Lars Vibild, lav@hih.regionh.dk og Sarah Kruchow, sarj@hih-regionh.dk samt konsulent Karen Gliese Nielsen, kagn@hih.regionh.dk.

Teknisk afdeling får hjælp af JOBBS



Brugere af psykiatriens beskyttede værksted hjælper nu Teknisk Afdeling med at få lys i lamperne.

Når lyset er gået skal pærerne skiftes. Og her i huset er der rigtig mange pærer, der skal lyse op på gange, trapper og rundt omkring i afdelingerne. Men nu får Teknisk Afdeling en hjælpende hånd med nogle af disse opgaver fra to brugere og en værkstedsmedarbejder fra JOBBS.

JOBBS kommer og skifter pærer et par gange om ugen. Det betyder, at der godt kan gå et par dage fra, du har sendt din rekvisition, til din opgave med skift af pærer bliver løst. Hvis det drejer sig om manglende lys på toilet, i garderobe eller andre steder, der ikke kan vente, så skriv det i rekvisitionen. Så kommer de og skifter pæren hurtigst muligt.

JOBBS er et aktivt socialpædagogisk tilbud på Psykiatrisk Center Nordsjælland. Målgruppen er borgere med sindslidelser. En del af brugerne har haft beskyttet beskæftigelse på JOBBS i mange år, og i gennemsnit har brugerne arbejdet der i 8 år.

Både JOBBS og Teknisk afdeling er meget glade for ordningen og ser frem til et godt samarbejde med afdelingerne også. Tag godt imod brugerne fra JOBBS når de kommer med pærevognen i deres nye blå kitler.

Yderligere oplysninger: Mette Lundsteen, Teknisk afdeling, lokal 5604

Ny praksiskonsulenter på plads

Nu er der blevet ansat syv praksiskonsulenter. Praksiskonsulenterne skal i samarbejde med afdelingsledelserne sikre helhed og kvalitet på tværs af sektorgrænser. Det skal blandt andet ske ved, at de formidler viden om undersøgelses- og behandlingsprocedurer på tværs af sektorerne og deltager i audits på patientforløb. De syv nye praksiskonsulenter er:

Praksiskonsulent	Speciale/Afdeling
Preben Vittrup tlf. 49190420, vittrup@dadlnet.dk	Kirurgi inkl. gastroenterologi
Henrik Nathansen tlf. 40528191, ahah@dadlnet.dk	Ortopædkirurgi og Akutafdeling
Marike Møller tlf. 24864275, marike@dadlnet.dk	Gynækologi, obstetrisk og pædiatri
Jørgen B. Jensen tlf. 21489632, p018813_jj@p018813.darwin.dk	Nefrologi, endokrinologi, lungemedicin og kardiologi
Hanne Faltum tlf. 40591239, hanne.carsten@faltum.dk	Neurologi og rehabilitering, onkologi
Stig Sonne-Larsen tlf. 40346605, p019399_ssl@darwin.dk	Billeddiagnostik
Jesper Lundh tlf. 21298390, lundh@dadlnet.dk	Mikrobiologi, patologi, klin. biokemi

Tidligere på året blev praktiserende læge Michel Kjeldsen udpeget til at være Hillerød Hospitals praksiskoordinator. Han skal sammen med hospitalsdirektionen koordinere og inspirere til et velfungerende samarbejde mellem de praktiserende læger og hospitalet.

Yderligere oplysninger: vicedirektør Anders Kyst, anky@hih.regionh.dk.

Film i klinisk praksis – gratis temaeftermiddag

Alle med interesse for at bruge film i arbejdet indbydes til en temaeftermiddag torsdag den 4. juni kl. 12.00-16.00 i Herlev Hospitals store auditorium og store mødesal.

Film er et effektivt kommunikationsmedie, som kan bruges i mange sammenhænge – men hvordan kan vi bruge det i klinisk praksis? Det får du mulighed for at opleve, når Region Hovedstaden inviterer til temaeftermiddag.

Eftermiddagen bliver et mix mellem oplæg og mulighed for at se forskellige filmprojekter ved stande. Her vil være mulighed for at tale med de ansvarlige, og få inspiration til, hvordan du kan benytte film i din hverdag. Blandt andet deltager journalist Morten Jakobsen fra Kræftens Bekæmpelse for at vise eksempler og fortælle om, hvordan de bruger filmmediet i forhold til patienter og pårørende. Men eftermiddagen vil også byde på eksempler på, hvordan man kan bruge filmmediet til kvalitetsforbedring og et bedre arbejdsmiljø.

Yderligere oplysninger: Det er gratis at deltage – men tilmelding er obligatorisk. Tilmelding sker på nettet: [regi/film i klinisk praksis](#) senest den 22. maj, 2009.

Krammebamser beroliger syge børn



Krammebamsen er en som en god ven midt i alt det ukendte. Foto: TRYGFonden.

Danmarks sødeste dyretransport kom forbi Hillerød Hospital. 2.400 krammebamser fra TrygFonden skal trøste hospitalets små patienter, når de skal opereres.

Selv om det nok er de færreste, der er begejstrede for at blive bedøvet, så kan spidse kanyler og fremmede i hvide kitler virke skræmmende på børn. Derfor uddeler anæstesisygeplejerskerne de søde krammebamser til børnene. Det er nemlig erfaringen, at behovet for trøst er størst, når nålen skal lægges, og igen når børnene vågner fortumlede efter operationen. Bamsen bliver en ven midt i alt det ukendte. Og på den måde hjælper bamsen både børn og deres forældre i en svær situation.

Bamserne er doneret af TrygFonden, som gennem forskellige samfundsnyttige projekter arbejder for, at alle skal have en tryk hverdag. Læs mere om TrygFondens projekter på www.trygfonden.dk.

Yderligere oplysninger: ledende overlæge Kristian Antonsen, kran@hih.regionh.dk

Redaktion

Hospitalsdirektør Martin Gregersen (ansv. red.)

Kommunikationsenheden: Inge Estrup, Lene Vandrup Schweitz, Mads Louis Orry og Malene Frei, kommunikation@hih.regionh.dk

Find tidligere numre af På Tværs i arkivet på [IntraNord](#).