

Feedbackmøder på Hillerød Hospital

Vi inddrager patienterne i udviklingen af behandling og patientforløb.



Hvad er et feedbackmøde?

Et feedbackmøde er et møde, hvor op til ti patienter og pårørende med udgangspunkt i egne oplevelser og erfaringer fortæller om, hvordan de oplevede et indlæggelses- eller ambulante forløb på hospitalet.

Hvordan foregår det?

I mødet deltager også noget af det personale, man som patient har været i kontakt med i et patientforløb. Personalet deltager med det formål at få en dybere og mere nuanceret indsigt i, hvordan en patient oplever et patientforløb.

Personalets opgave er derfor at lytte til patientens oplevelser og dernæst fortælle, hvad der er lærerigt for dem at høre og hvad de - på baggrund af det, der bliver sagt - kunne tænke sig at forandre.

Mødet ledes af en mødeleder/interviewer fra hospitalets kvalitetsafdeling.

Hvad kan jeg blive spurgt om?

Samtalen tager udgangspunkt på i de emner, der er vigtige for patienterne og pårørende at tale om.

Det kunne fx være:

- Hvordan oplevede du at blive modtaget i afdelingen eller ambulatoriet?
- Hvilke oplevelser omkring ventetid har du haft under din indlæggelse/ det ambulante forløb?
- Hvilke oplevelser har du omkring samarbejdet med dig og dine pårørende?
- Hvilke oplevelser har du haft i forbindelse med information og kommunikation med personalet?
- Hvad har du siden udskrivelsen eller afslutningen på det ambulante forløb tænkt, at personalet kan gøre mere eller mindre ud af, fx i forhold til den information, du forventede at få eller havde brug for?

Fortrolige oplysninger

Dit navn og de oplysninger, du giver på et feedbackmøde, behandles vi anonymt og fortroligt.

Tid og sted

Hvis du bliver inviteret til et feedbackmøde, skal du først sige ja til at deltage. Når du har sagt ja, skriver vi til dig, hvor mødet foregår og hvad tid. Mødet varer to timer og vi byder på lidt at spise og drikke.

Du må meget gerne tage en pårørende med, hvis du har lyst til eller behov for det.

Yderligere informationer

Hvis du har yderligere spørgsmål er du velkommen til at kontakte kvalitetskonsulent, Jeanett Struck Müller på Telefon: 4829 5718 eller på mail: jesm@hih.regionh.dk.

Hillerød Hospital sætter patienterne i fokus

Hillerød Hospital ønsker at inddrage patienterne i udviklingen og forbedringen af ydelser og behandlinger på hospitalet.

Derfor afholder vi blandt andet jævnligt feedbackmøder for patienter og deres pårørende.

Formålet med et feedbackmøde er, at vi ud fra patienternes viden og informationer kan forbedre fremtidige patientforløb til glæde for kommende patienter.

Feedbackmøderne er blandt andet et supplement til de årlige spørgeskemaundersøgelser om patientoplevelser: Landsundersøgelsen af patientoplevet kvalitet.

I spørgeskemaundersøgelsen stilles der mange spørgsmål, som patienter og pårørende på et feedbackmøde kan nuancere og uddybe. Det er netop disse udsagn af både negativ og positiv karakter, vi gerne vil lære af, så vi kan levere en endnu bedre behandling.



Feedbackmøde på Hillerød Hospital i 2009. Til stede er patienter, interviewer samt personale fra de relevante afdelinger. (Foto: AV-afdelingen)