

Indhold

Medarbejdernes input

Administrationen	Side 2 - 7
Akutafdelingen	Side 8
Bedøvelse, Operation og Intensiv	Side 9 - 11
Blodprøver og Biokemi	Side 12
Fysio- Og Ergoterapien samt Livstilscenter Brædstrup	Side 13 - 15
Kirurgi	Side 16 - 17
Kvindesygdomme og Fødsler	Side 18 - 19
Medicinsk Afdeling	Side 20 - 22
Røntgen og Skanning	Side 23 - 26
Service og Teknik	Side 27 - 28

Patienter og pårørendes input

Gennemgående temaer	Side 29
Interviews	Side 30 - 34



Administrationens medarbejderinvolvering i RHH's
visions- og strategiarbejde, 7. feb. 2022

Attraktivt behandlingssted

Hvorfor skal vi have fornyet fokus på et "Attraktivt behandlingssted"?

- Socioøkonomiske og demografiske udfordringer kalder på fornyet fokus på borgernes forventninger om sikker, hurtig og effektiv undersøgelse og behandling i et sammenhængende og tillidsfuldt patientforløb og hvorledes hospitalet i bedst mulig omfang indretter sig på dette.

Hvem skal vi samarbejde med (på nye måder)?

- De interne: Medarbejdere og ledere - på tværs og nedbryde strukturer der modvirker hurtige og effektive patientforløb.
- De eksterne: Patienter, pårørende, Region Midtjylland, andre hospitaler, klyngekommunerne, lokalsamfundet, forskningsinstitutioner, erhvervsliv, virksomheder og start-ups der med nye arbejdsgange og teknologier kan bidrage til udviklingen af hospitalet som attraktivt behandlingssted.

Hvad skal være i fokus?

- Patientsikkerhed og -rettigheder
- Tilgængelighed og fleksibilitet der bidrager til hurtige og effektive patientforløb. Fx i form af samme-dags-tilbud for både ældre og unge.
- Sammenhæng i forløb og kommunikation

Hvordan gør vi det – noget konkret?

- Fokus på høj kvalitet og faglig udvikling i et sammenhængende hospital. Effektiv administration der bidrager til at skabe rum for øget faglighed og dygtiggørelse i klinikerne.
- Ansvar for at bidrage som drivere og initiativtagere til afklaring af muligheder.
- Fælles proces og metodik, så vi kontinuerligt er nysgerrige og involverende ift. patienternes oplevelser, behov og udfordringer samt afprøve prøvehandlinger.
- Udforske nye samarbejdsformer og roller. Afklare eller afprøve om disse kan skabe mere attraktive behandlingsforløb.

Administrationen:

- Vi skal se hospitalet som en samlet enhed både inde- og udefra, med fokus på, hvordan vi bidrager til at hospitalet lykkes som helhed.
- Vi skal have som et af formålene, at se sammenhænge på tværs, involvere og forenkle, hvor det er muligt. Vi skal binde sløjfer mellem alle der er involveret.
- Vi som administration skal være tættere på klinikken. Kan vi løse konkrete opgaver i klinikken fx en gang om ugen eller hver 14. dag?
- Et godt arbejdsmiljø og arbejdsglæde for medarbejderne er også noget patienterne ser og oplever – derfor er det andet ben i strategien også vigtigt for "Attraktivt behandlingssted".

Attraktiv arbejdsplads og uddannelsessted

Hvorfor skal vi have fornyet fokus på "Attraktiv arbejdsplads og uddannelsessted"?:

- Flere ældre og færre unge indebærer øget behov for at være et attraktivt uddannelsessted, hvis vi skal kunne rekruttere til generationsskifte og indfri forventningerne fra de yngre generationer der står overfor at skulle ind på arbejdsmarkedet. Samtidig skal vi som uddannelsessted også i stor grad kunne holde på erfarne medarbejdere, der overvejer nye udfordringer uden for hospitalet. Der er potentiale forbundet med afklaring af, hvad der gør det attraktivt at være senior et par år længere inden tilbagetrækning fra arbejdspladsen, og hvordan vi kan imødekomme dette i muligt omfang.

Hvem skal vi samarbejde med (på nye måder)?

- Det interne: Medarbejdere og ledere. Ikke mindst de der har snitflader med uddannelsesfunktioner på/ved hospitalet og de ledere der har samtaler med personalet om fastholdelse.
- De eksterne: studerende og uddannelses- og forskningsinstitutioner, patienter og pårørende, regionen, andre hospitaler, klyngekommunerne, lokalsamfundet, kultur- og erhvervsliv. Samarbejde med eksperter/inspiratorer på fremtidens trends i arbejdslivet. Måske i højere grad skabe en indsigt i, hvilke forventninger der knytter sig til uddannelses- og arbejdsstedet og de tilbud der indeholdes heri samt forventninger og ønsker fra et store antal ældre medarbejdere der forbereder sig på at forlade arbejdsmarkedet.

Hvad skal være i fokus (på en ny måde!)?

- Bæredygtigt arbejds- og privatliv for de ansatte.
- Udfordre uddannelsesinstitutioner, så de også hjælper til med at skabe en attraktive arbejdspladser.
- Fleksibilitet (arbejdstid, mødetid og hjemmearbejde – tænke i livsfaser og individuelle rammer). Udfordre eksisterende måder at planlægge arbejdstid på. Er der nogen af de eksisterende arbejdsplaner og -gange der bør udfordres.
- Samarbejde og kompetenceudvikling på tværs i hospitalet
- Prioritering - balance mellem behovet for udvikling så arbejdspladsen/uddannelsesstedet er tidssvarende og behovet for stabilitet i perioder mellem udvikling.

Hvordan gør vi det – noget konkret?

- Fokus på ledelsesudvikling – fra klinisk arbejde til administration og ledelse er altafgørende.
- Arbejde med tværfaglighed og se alle som værende uundværlige og vigtige i opgaveløsning.
- Skabe de rette incitamenter for ledere og medarbejdere. Værdsætte og anerkende! Inspiration fra Kasper Hjulmands: "Hvem har du spillet god i dag?" er langt vigtigere end "hvem der har scoret mål".
- Skabe rammerne for, at medarbejdere kan "løbe afsted" med en god ide.
- Fleksibilitet, konkrete eksempler:
 - At komme rundt i forløb er kun forbundet med at være ny – men burde ske hele arbejdslivet, og for flere faggrupper
 - Bytte medarbejder med regionen/kommunen fx et halvt år, og så komme tilbage. Evt. flere delestillinger – nye roller, ansættelses- og samarbejdsformer.

- Muliggøre selvrealisering og udvikling for medarbejderne.
- Skabe kultur med fokus på trygge og langsigtede relationer.
- Skabe kultur, hvor vi tør at sige "dette giver ikke mening, skal vi holde op med det?" – snak up

Hvad vil vi være kendt for?

Medarbejdergruppen i administrationen fik denne opgave:

Forestil dig, at en landsdækkende avis ringer til os i 2025, og gerne vil skrive en historie om "den attraktive arbejdsplads" ELLER "det attraktive behandlingssted". Det vil de, fordi vi er kommet i mål med *noget* – der er sket *noget* hos os, som er værd at skrive om. Hvad forestiller du dig, at artiklen handler om?

1. RHH og Sundhedsklyngen sætter borgernes forløb i fokus på tværs af sektorer og faggrænser. Dette har resulteret i mere sammenhæng for patienterne, nye opgaver og processer for medarbejderne i klyngen og på hospitalet – noget som har øget arbejdsglæden og fællesskabet på tværs.
2. RHH fastholder fokus på patienternes præmisser: en historie om fælles beslutningstagning i de palliative forløb. RHH har sammen med patienterne og de pårørende været modige og har taget et stort emne op i fællesskab – samtaler om livet, valg af behandling og en værdig afslutning på livet. Samtaler og dialoger har medført følelsen af fællesskab og tryghed for både patienter, pårørende og medarbejdere.
3. RHH scorer topkarakterer i medarbejderglæde efter hospitalet har testet og indført nye tiltag, som bidrager til mere fleksibilitet og et bæredygtigt arbejdsliv for deres ansatte. RHH er ved at teste et forløb, hvor man i større grad arbejder sammen på tværs af afdelingerne – indtil videre har dette medført større forståelse for den fælles opgave - som en medarbejder fortæller "jeg har aldrig vidst, at naboafdelingen havde disse udfordringer, og at vi i vores afdeling kan afhjælpe det ved at gøre nogle få ting anderledes. Og jeg har endda hørt fra en patient, at hun oplever, at vi har mere overskud end hun tidligere har oplevet."
4. RHH har brugt deres data til at forudse akutindlæggelser, og har i nye samarbejder med kommune og lokalsamfund udviklet nye forebyggende tilbud til borgerne. Dette har reduceret akutte forløb i perioder, der ellers var præget af spidsbelastning.
5. RHH har nu landets største hospitalskor. Koret har faste dage, hvor de synger for patienter og ansatte rundt på hospitalet. Den glæde og de smil man får fra dem vi synger for, det er ikke til at tage fejl af. Det kan bare noget, siger en ny deltager i koret.

Praktisk / anvendelse / eksekvering

Spørgsmål til medarbejdergruppe:

1. Hvad skal der til, for at du og dit funktionsområde kan bruge strategien og bidrage til at opnå strategiens vision?
2. Hvordan skal vi i administrationen som helhed bidrage til strategien?

Indspil:

Brug strategien og bidrag til at opnå strategien:

- Modig, tydelig og ærlig ledelse
- Mange strategier er en ønskeseddel – vi ønsker tydelighed omkring prioriteringsområder. Mere af dette og mindre af noget andet.
- Handlingsorienteret strategi – konkretisering af adfærd, som kan bidrage til strategiens vision. (inspiration hos Morten Münster – se billede)

Administrationen:

- Vi i administrationen ser hospitalet som helhed – sammenhænge, processer og værdier på tværs. Fokus på, hvordan vi lykkes sammen, bør altid være et mål for Administrationen.
- Tydelighed om, hvordan vi varetager klinikernes interesse.
- Administrationen mødes 1 gang om året til Temadag, og der er enighed om værdien af, at have fokus på det gode og tværfaglige samarbejde.

Jytte fra Marketing er desværre gået for i dag

Det hele begyndte, da jeg publicerede dette blogindlæg på Børsen:

For nylig i en stor dansk virksomhed udspillede følgende dialog sig overhovedet ikke til et internt møde om strategiudrulningen:

Bjarne (ansvarlig for udrulningen):

"Jeg havde en fantastisk oplevelse i går. Henrik – en af de butiksansvarlige – ringede for at rose strategien. Især kunne han godt lide ideen om at have 'Kunden i centrum'. Det udryddede alle tvivls-spørgsmål for ham.

For nylig havde han nemlig oplevet, at han var i gang med at være unødig arrogant over for en kunde ude i vores butik og kun have blik for sine egne behov, men så tog han sin smartphone, loggede ind på vores intranet, klikkede ned til fane nummer fire og læste vores 'manifest'. Nede i bullet fire – lige under det med, at vi skal være proaktive – fandt han det med at have kunden i centrum.

Det havde han aldrig tænkt over, og han syntes simpelthen, at det var så instruerende, konkret og uimodståelig enkelt at oversætte til konkret adfærd. Han sagde sågar, at han mente, at vi har stor fordel af denne sætning. Og at han gerne ville have flere af denne type strategier. Kan vi ikke give historien videre til Jytte fra Marketing, så kan hun lave lidt PR på den?"

Kollega: "Jytte fra Marketing er desværre gået for i dag."

Spørgsmål til strategigruppen:

- Oplægget til strategien siger mange af de samme ord som tidligere – så hvad skal vi gøre anderledes denne gang? Og hvem skal gøre noget anderledes? Alles ansvar er ingens ansvar.
- Hvad er succeskriteriet for strategien og hvordan følger vi op på dette?
- Hvordan skal innovation understøtte arbejdet med de to ben i strategien?
- Vil i spørge praksis og kommunerne om, hvad de mener der skal til, for at RHH er en god samarbejdspartner? Eller "hvordan bliver vi et attraktivt behandlingssted?"
- Hvem skal operationalisere strategien og gøre den handlingsorienteret?
- Hvordan skal strategien være med til balancere drift og udvikling?
- Hvornår/hvordan forestiller I jer at medarbejderinvolveringen skal fortsætte ift. strategiarbejdet? Kunne I have en eller flere medarbejdere med videre?

Akutfdelingens medarbejder-inputs til RHH's visions- og strategiproces

Tema	Antal inputs
Mere fokus på kompetenceudvikling og postgraduat uddannelse.	6
Øget bemanning målrettet flow, fx flowkoordinator i DV+AV hele ugen og kliniske koordinatore i vagt døgnet rundt alle ugens dage.	3
Bedre normering af læger og sygeplejersker	8
Mulighed for 3 ugers sammenhængende sommerferie for alle ansatte	5
Flexible stillinger med mulighed for at arbejde i flere funktioner	1
Bedre og større udvalg i kantinen	4
Gratis parkering og flere pladser	5
Styrket samarbejde med primærsektor	2

Hvad skal kendetegne Regionshospitalet Horsens i fremtiden?

Input fra medarbejdere i Bedøvelse, Operation og Intensiv.

1) Hvad ønsker du skal kendetegne vores hospital i fremtiden?

- at der er fokus på, at sikre at de ansatte har en høj trivsel og høj arbejdsglæde.
- at vi skal være et hospital, hvor vi på tværs af hele organisationen arbejder sammen om det gode patientforløb med omsorg for patienten.
- at det er vigtig for os, at lykkes med at fastholde og rekruttere, så at afdelingerne har de rette personaleressourcer med de rette kompetencer.
- at kunne føle os stolte af at være ansatte på Regionshospitalet Horsens.
- at vi kan få lov til at udnytte Vores fulde potentiale som medarbejdere.
- at vi fortsat kan stå inde for det faglige niveau og leve op til det, vi føler os forpligtigede til. Både mono og tværfagligt
- at vi kan gøre brug af hinandens kompetencer på tværs af afdelinger og sektorer.
- at være et imødekommende hospital, der tager udgangspunkt i medarbejderens trivsel såvel som patienternes.
- at der er et stabilt arbejdsmiljø uden personaleudskiftninger hele tiden.
- at der er en prioritering af kerneopgaven.
- at der skal være tid til omsorg for patienten.
- at der er fokus på oplæring med stor faglighed.
- at der er omsorgsgaranti og ikke kun behandlingsgaranti på RHH for patienterne.
- faglig dygtighed.
- at der er tid til sygeplejen og omsorgen for patienten.
- at der er tid til prioritering af dialogen mellem ledelse og medarbejdere.
- at det er et sted man har lyst til, at anbefale til kollegaer, der er ansat andre steder.
- at det er et sted som er kendetegnet ved, at man synligt vælger at investerer i og passe på sine medarbejdere, fordi man ved, at det er at passe på sine patienter.
- at man sætte personalet i fokus, fordi man ved, at hvis personalet trives får patienterne god behandling.
- at målet er, at være verdens bedste arbejdsplads.
- at RHH er et godt hospital at være ansat på og at være patient på.
- at det er et sted hvor pt. føler sig velkomne og trygge allerede ved ankomsten.

2) Hvad bliver vigtigst for os, at lykkes med som hospital?

- Fastholdelse og rekruttering af medarbejdere.
- Kvalitet funderet i faglig dygtighed.
- Fokus på, at den behandling der tilbydes patienterne skal give mening og være bæredygtig.

3) Hvordan lykkes vi med det?

- Mindre arbejdspress på de ansatte.
- Være nysgerrige på hvorfor man søger hertil og herfra.
- Fokus på teamdannelse.
- Plads til udvikling og nytænkning.
- Plads til uddannelse og dygtiggørelse.
- Fokus på tværfagligheden.

- Tiltag, belønnes og anerkendelse af medarbejderne i deres daglige arbejde f.eks. i forhold til lønnen, gratis parkering, bedre kantineforhold, arbejdstidsplanlægning, tillæg, julegaver, frisk frugt-ordning, gratis massørtider efter arbejde.
- Mindre logistiske problemstillinger.
- Fundraising i forhold til økonomi til personalepleje. Teambuilding.
- Spændende, relevante foredrag i normtid kl. 15-17 om patientsikkerhed, patientfortællinger, etiske dilemmaer, organdonation, hjernedøds Kriteriet, som hver medarbejder må melde sig på 2 gange om året.
- Afsætte et større beløb til kurser.
- BÆREDYGTIGHED! = At alle de investeringer, der sættes i de gode medarbejdere skal forblive og udnyttes på hospitalet. Det betaler sig at investere klogt. Omsorg for medarbejderen.

4) Hvad skal vi gøre mere og mindre af (i forhold til i dag) for at lykkes?

- der skal være mere stabilitet, færre forandringer.
- der skal være mindre dokumentation.
- mere synliggørelse og involvering af dem på gulvet samt synligere HL på gulvet.
- lægge møder og fejringer så mere personale kan deltage.
- mere fokus på at personalet trives når de får mulighed for at yde faglig kvalitet, når kommunikationen og samarbejdet internt, eksternt, tværfagligt på afd. niveau og hus niveau fungerer med respekt for den enkelte kollega.
- mere fokus på at nye kollegaer skal føle sig velkommen, med gode strukturerede oplæringsforløb samt opfølgningssamtaler.
- mere nursing og omsorg for stabile kollegaer, der gør et kæmpe arbejde med intro og oplæring af nye kollegaer.

5) Hvordan skal dit jobindhold se ud for, at vi lykkes som hospital?

- mulighed for at koncentrere sig om sin kerneopgaver.
- at der er overskud til oplæring
- at jeg kan yde mit arbejde med fokus på høj patientsikkerhed.
- at jeg føler at jeg kan følge med, og at opgaver løses forsvarligt.
- at man kan undgå mest mulig moralsk stress så arbejdsglæden øges.
- at der er balance mellem opgaver og ressourcer generelt, så vi ikke mister pusten.
- at jeg får lov at være den gode sygeplejerske, der har overskud til at have kolleger med på oplæring, når der er behov for dette.
- at jeg kan skabe rammerne til, at vi kan være et attraktivt praktiksted for studerende, der kan være fremtidige kolleger
- at der er mere tid til at opdatere sin faglige viden.
- at der er mere nærvær, så pt. kan tage afsked på en værdig måde.

Hvad skal kendetegne Regionshospitalet Horsens i fremtiden?

Sammenskriv af input fra medarbejderne.

1) Hvad ønsker du skal kendetegne vores hospital i fremtiden?

Regionshospitalet Horsens skal kendetegnes ved, at vi på tværs af hele huset arbejder sammen om det gode patientforløb med omsorg for både patienten og medarbejderen.

2) Hvad bliver vigtigst for os, at lykkes med som hospital?

Det vigtigste for os som hospital bliver, at vi kan rekruttere og fastholde medarbejdere, så vi kan levere en høj kvalitet, som er funderet i faglig dygtighed, med fokus på høj patientsikkerhed.

3) Hvordan lykkes vi med det?

Vi lykkes med det ved at anerkende, at hvis man investerer i sine medarbejdere og deres trivsel, er det at passe på patienterne. Det gælder alle medarbejdere, men vi skal have særlig fokus på at oplæring af nyt personale prioriteres, så de har lyst til, at blive fremtidige kollegaer på et hospital, hvor der skal være plads til nytænkning og udvikling både i afdelingerne, men også via dygtiggørelse og uddannelse hos den enkelte medarbejder.

4) Hvad skal vi gøre mere og mindre af (i forhold til i dag) for at lykkes?

Der skal være fokus på at gøre mere for, at personalet føler sig anerkendt og værdsat. Derfor skal ledelsen være endnu mere synlig, så personalet føler sig mere set og hørt samtidig med, at personalet skal have større mulighed for, at involvere sig ved b.l.a. at deltage i møder, fejringar o. lign. Der skal være endnu mere fokus på oplæringen af nye medarbejdere, så der er både mere tid og overskud til det både for de nye, men også for dem der står med opgaven. Vi skal også blive endnu bedre til, at samarbejde og kommunikere tværfagligt, både internt på afd. niveau og hus niveau, med respekt for den enkelte kollega.

5) Hvordan skal dit jobindhold se ud for, at vi lykkes som hospital?

Der skal være fokus på, at kerneopgaven kan løses på en forsvarlig og ordentlig måde, hvor man kan følge med og der er sammenhæng mellem opgaver og ressourcer. Samtidig med, at der mulighed for, og overskud til, at være med til at skabe rammerne til, at vi kan være et attraktivt uddannelsessted, som tager godt imod nye medarbejdere med strukturerede oplæringsforløb og den nødvendige støtte.

Således vil man have et hospital, som kendetegnes ved, at have medarbejdere som er stolte over deres arbejdsplads og det stykke arbejde de leverer. Det vil føre til, at medarbejderne trives og de har lyst til, at blive og måske endda anbefale RHH til andre.

LMU Blødprøver og Biokemi

Vi kom frem til følgende, som er at finde i referat fra seneste LMU:

LMU-medlemmerne kommer med deres svar på – hvad der skal kendetegne sygehuset i fremtiden:

- ☐ Nærhed for patienterne
- ☐ Sammenhængende patientforløb og til øvrige sektorer
- ☐ Fagligt stolte medarbejdere
- ☐ Excellent læring – lære af det positive og de gode forløb
- ☐ Tid og overskud til patienterne
- ☐ De basale ting skal være på plads – og mål skal være omsættelige
- ☐ Økonomi, strømlignede forløb og effektivitet er nødvendige, men mennesket/patienten bør vægte tungere
- ☐ Det skal være en attraktiv arbejdsplads, der kan tiltrække dygtige og motiverede medarbejdere

Hvordan kan ovenstående lykkedes?:

- ☐ Patienten skal fortsat være i fokus
- ☐ Der skal være et godt samarbejde på tværs af faggrupper/afdelinger – men også med øvrige sektorer
- ☐ Balanceret hensyn til medarbejderne og deres ønsker og livsfaser
- ☐ Der skal være mulighed for kompetenceløft ved at udvikle og uddanne sig

Input til strategi- og visionsarbejde, Regionshospitalet Horsens, april 2022
Fysio- og Ergoterapien, Livsstilscenter Brædstrup
Attraktivt hospital/behandlingssted
Attraktiv arbejdsplads/uddannelsessted

Arbejdsglæde - også som led i fastholdelse	• Fremme / understøtte nærværende patientkontakter • Tiltag der fremmer arbejdsglæde i hverdagen • Sikring af et godt og trygt arbejdsmiljø • Sikre balance mellem krav og kapacitet, med fokus på, hvad der hører til at være akut hospital • Minimere administrative opgaver: ○ undgå dobbelt procedurer ○ automatisering af rutine – administrative opgaver ○ færre klik • Faglig fordybelse og sparring • Spotte og minimere meningsløse opgaver • Ledelse i øjenhøjde
'Holdånd' på tværs af faggrupper	• Tiltag der fremmer tværfaglig holdånd i de enkelte afsnit • Tiltag der skaber forståelse for hinandens bidrag i patientforløb • "Løfte i fællesskab" gennem fokus på det tværprofessionelle arbejde
Organisering/opgaveløsning	• Sikre klare aftaler om opgavefordeling, aktuelt mellem rehabiliteringsterapeuterne og øvrige terapeuter, men også mellem terapeuter/tværfaglige samarbejdspartnere. • Sikre balance mellem krav og kapacitet, med fokus på, hvad der hører til at være akut hospital

Information	• Sikre højt informationsniveau mellem ledelse og medarbejdere (på alle niveauer)
Det gode narrativ	• Fremme en kultur, hvor der er fokus på de gode historier og hvor de også bliver fortalt • Profiler de gode fortællinger på SoMe og i andre relevante medier
Udvikling	• Prioritere ressourcer til udvikling på alle niveauer: hospital, afdeling, afsnit, gruppe og individ
Introduktion og oplæring (Rekruttering og fastholdelse)	• Alle relevante afdelinger/afsnits/faggrupper har introduktionsstillinger over længere perioder (ligesom sygeplejersker på MS1) • Vidensdeling på tværs af huset i forhold til introduktion • Integrere onboarding på hospitalet • Fokus på den enkelte medarbejder • Fokus på de kollegaer, som har ansvar for "oplæring" af nye kollegaer i forhold til det gode arbejdsmiljø • Opmærksomhed på nyuddannet, som skal udvikle sig fra studerende til professionsuddannet – kan være en svær overgang • bedre match mellem medarbejderen og stillingen; mulighed for at vælge mellem flere stillinger/specialer • Uddannelsesinstitutionerne skal "klædes på" til at uddanne til "nye stillinger"
Inddragelse af patient og pårørende	• Mere fokus på den individuelle tilgang til pt/pårørende • Praktisere "på patientens præmisser" i det daglige arbejde • Hvordan kan vi i højere grad for adgang til patientens oplevelser (gode og dårlige oplevelser) og gøre brug af disse til at kvalificere vores indsatser • Hvor stor informationsmængde, kan vi forvente, at pt. kan kapere under en indlæggelse. En overvejelse ift. om vi overlader for megen information til alene at være mundtlig? Der ønskes fokus på mængde af og form på information til patienten.
Patientforløb	• Tænke i kvalitet frem for kvantitet

	• Fremme det tværfaglige patientforløb, herunder det tværfaglige ansvar i patientforløbet • Optimere arbejdet omkring den gode indlæggelse og udskrivelse – det sammenhængende patientforløb – fx ansætte mere personale, som går på tværs af sektorer • Fokus på kontinuitet blandt personale i de enkelte patientforløb
Dokumentation	• Slanke dokumentationen således, at der frigives tid til patienterne. • Mindske dokumentationskravene. • Optimering af koordination mellem faggrupper ift. hvad sendes ud til kommunen, og tidspunkter for dette.

STRATEGI - INPUT TIL STRATEGIARBEJDET FRA KIRURGISK AFDELING Marts 2022



Spørgsmålene

- 1. Hvad ønsker vi, der skal kendetegne vores hospital i fremtiden?
- 2. Hvad bliver vigtigst for os at lykkes med som hospital?
- 3. Hvordan lykkes vi med det?
- 4. Hvad skal vi gøre mere og mindre af (i forhold til i dag) for at lykkes?
- 5. Hvordan skal dit jobindhold se ud for, at vi lykkes som hospital?

12 - www.regionmidtjylland.dk

Alle medarbejdere i Kirurgisk afdeling har modtaget en mail med beskrivelsen af strategiarbejdet og opfordring til at byde aktivt ind i denne proces. Spørgsmålene er desuden printet og placeret i personalestuerne sammen med en postkasse til at levere ideer. Vi må erkende at overskud eller behov for at deltage ikke har været til stede.

Medarbejderrepræsentanterne i LMU'et har via dialog med kollegaerne samlet følgende:

- at vi udfører specialiseret behandling og at de faglige kompetencer er i orden, så patienterne kan føle sig trygge
- høj faglighed fra personalet
- at patienterne oplever kvalitet gennem hele forløbet, og at de føler sig medinddraget lige fra klinik eller akutafdeling til udskrivelse

For at lykkes som hospital er følgende vigtige indsatser:

- at vi er et udviklingssygehus som bedriver forskning og er helt fremme med ny viden. At vi f.eks. har specialefunktioner på nogle områder (f.eks. hernier). Det er med til at gøre det til et spændende sted at være, man bliver stolt og vi skal ikke stå for meget i skyggen af AUH.
- at vi sikrer kontinuerlig undervisning og kurser til personalet
- at værne om, at man er ny, gode introduktionsforløb til alle – også de nyansatte med erfaring og dem, der kommer retur fra barsel
- at man som personale har mulighed for at udvikle sine kompetencer – at bygge ovenpå, f.eks. at få en specialefunktion, således at det er en arbejdsplads med mulighed for udvikling. Så behøver man ikke søge andre steder hen for at udvikle sig. Desuden giver det mulighed for at skabe afveksling til at være i plejen og man får mulighed for at udvikle andre af sine kompetencer
- at have indflydelse på sin vagtplan såsom et fleksibelt vagttrul, at formindske vagtbyrden (aften og nat) og ikke have weekendvagt hyppigere end hver 3. weekend.
- at skabe et godt arbejdsmiljø med gode sociale forhold
- at bemanningen er i orden (flere fagprofessionelle hænder)

Desuden har vi afholdt en temadag for plejepersonalet, hvor de bl.a. arbejdede med spørgsmålet: *VI ER STOLTE NÅR VI LYKKES MED....*

- at gøre en forskel – både stort og småt
- at skabe et godt patientforløb – ifølge patienten
- at bevare den gode stemning og holde det gode humør trods travlhed
- når vi mærker patientens tilfredshed og den er oprigtig
- at være et godt uddannelsessted
- at være med til at skabe et godt renommé for RHH
- at bruge hinandens ressourcer til at hjælpe hinanden
- at favne den enkelte patient trods udfordringer i livsanskuelser
- at en patient går glad og tilfreds ud af døren
- at skabe en god arbejdsdag trods travlhed
- at skabe gode, vellykkede patientforløb
- Jeg er stolt, når vi lykkes SAMMEN!

Kvindesygdomme og Fødsler

Hvad skal kendetegne vores hospital i fremtiden?

En rummelig arbejdsplads med bæredygtighed.
Fleksibilitet.
Rummelighed.
Tillid.
Mindre kontrol.
Respekt.
Forsvarlighed – vi vil gerne have travlt, det skal bare være forsvarligt.

Rummelighed for medarbejder/livsfaser
Kort kommunikationsvej

Hvad er vigtigst for vores hospital at lykkes med?

Arbejdsstyrke i høj trivsel:
- Gode, sammenhængende, meningsfulde patientforløb.
- Kvalitet.
- Høj faglighed.

At alle ansatte har rum til at bidrage til opfyldelsen af hospitalets/regionens målsætning ud fra hver deres faglige vinkel og kompetencer.

Hvad skal vi gøre mere af (og mindre af) for at lykkes?

Understøtte egen omsorg
Digital omsorg
Patientinddragelse og fælles beslutningstagen
Fortsat fokus på psykologisk sikkerhed
Ressourcebank af kompetencer (medarbejdere/ledere).
Mindre: 'dokumentation'.
Innovative løsninger og gode tekniske/IT hjælpemidler + support.
'Sammen om opgaven'

Sikre at information/nye tiltag når 'hele vejen rundt'.

Hvordan skal mit job se ud for at hospitalet kan lykkes?

Interessante og meningsfulde opgaver
Faglig udvikling og sparring
Omsorg og sociale arrangementer
'Sikkerhedsnet'
- fagligt
- socialt
- personligt
Tillid til kompetencer
Fleksibilitet i forhold til livsforløb + familieliv
Medbestemmelse

Medarbejderomsorg og sociale arrangementer.
At have en oplevelse af autonomi

At faglige/ fagpersonlige kompetencer bliver brugt og anerkendt i samarbejdet med kollegaer og ledelse.

Kommentarer fra Medicinsk afdeling til hospitalets nye visions- og strategiarbejde.

På baggrund af drøftelser i diverse fora og efter drøftelse i LMU d. 31.3.22 har vi følgende kommentarer til Hospitalets kommende vision og strategi:

Vi er glade for muligheden for at være inddraget i den nye vision og strategi for hospitalet. LMU tilkendegiver således et stor ønske om at blive geninddraget, når der foreligger et mere konkret udspil til vision og strategi som LMU kan forholde sig til.

Der er stor enighed om, at opgaven med vision og strategi er vigtigt, men også stor og svær i en travl hverdag. Der er et stort ønske om, at visionen og strategien bliver forståelig og virkelighedsnær for personalet.

Vi ønsker, at det der kendetegner vores hospital i fremtiden er:

- Et hospital, hvor vi inddrager patienter og pårørende mest muligt i behandlingen. Hvor der er et højt informations niveau til patienter og pårørende og hvor patienterne bliver være godt "uddannede".
- Et "paradigmeskifte" og tydelig med de forventninger, som mange møder sundhedsvæsenet med. Vi skal som sygehus kendetegnes ved, at vi "holder hvad vi lover".
- Et sammenhængende hospital, som vægter samarbejde (og samvær) tværfagligt og på tværs af afdelinger. Hvor vi lærer af hinanden og benytter hinandens styrker
- Et hospital med fagligt kompetente medarbejdere - med tid og rum til uddannelse og undervisning af personale på alle niveauer
- Gode patientforløb evt. med øget fokus på, hvem der samler trådene for patienten?
- At vi arbejder patientnært i små enheder, hvilket giver genkendelighed og tryghed for patienterne.
- høj patienttilfredshed.

- Fokus på det gode patientforløb, individualiseret tilgang såsom behandling i hjemmet, dagamb, mere omsorg og pleje til de Aller skrøbeligste patienter. Specialiseret tilgang til svært akut og kronisk syge. Pallierende afsnit/Pleje.
- Synlig ledelse, der sætter retning.

Vi lykkes hermed ved:

- Rekruttering, fastholdelse og trivsel skal sikres ved konkurrencedygtig løn, gode ansættelsesforhold og attraktive stillinger. Desuden skal der være en risikovillig ledelse, som tør gå forrest i forhold til at gøre tingene anderledes for at rekruttere og fastholde medarbejdere.
- At hospitalet vægter medarbejdernes medindflydelse som f.eks. arbejdsfordeling, vagtplanlægning.

Vi gøre mere og mindre af (i forhold til i dag) for at lykkes:

- Mere fokus på sammenhold "i hele huset"
- Tættere på ledelsen; både afsnits-, afdelings- og hospitals ledelse. Synlighed og vished om beslutninger og planer.
- Styrket samarbejde mellem de enkelte afdelinger og sygehuse samt tværsektionelt mhp. at sikre de bedste patientforløb

5. Hvordan skal dit jobindhold se ud for, at vi lykkes som hospital?

- Fokus og bevidsthed om egen faglighed og tydelig forventning til personalet.
- At man hver dag yder sit bedste uden at gå på kompromis med sin faglighed, med tid til opgaver og tilfredshed i eget arbejde.
- Et godt uddannelsesmiljø med mere tid. Fokuseret oplæringsforløb og tid til vejledning
- Flere hænder og mindst mulig brug af lånesenge

- Overensstemmelse mellem krav/forventning og ressourcer samt fokus og bevidsthed om egen faglighed
- Øget supervision og tid til udvikling

Vi håber, at vi kan få lov at byde ind igen i det videre forløb.

Med venlig hilsen

Hanne Ørskov
Næstformand LMU

Thomas Hahn
Formand LMU

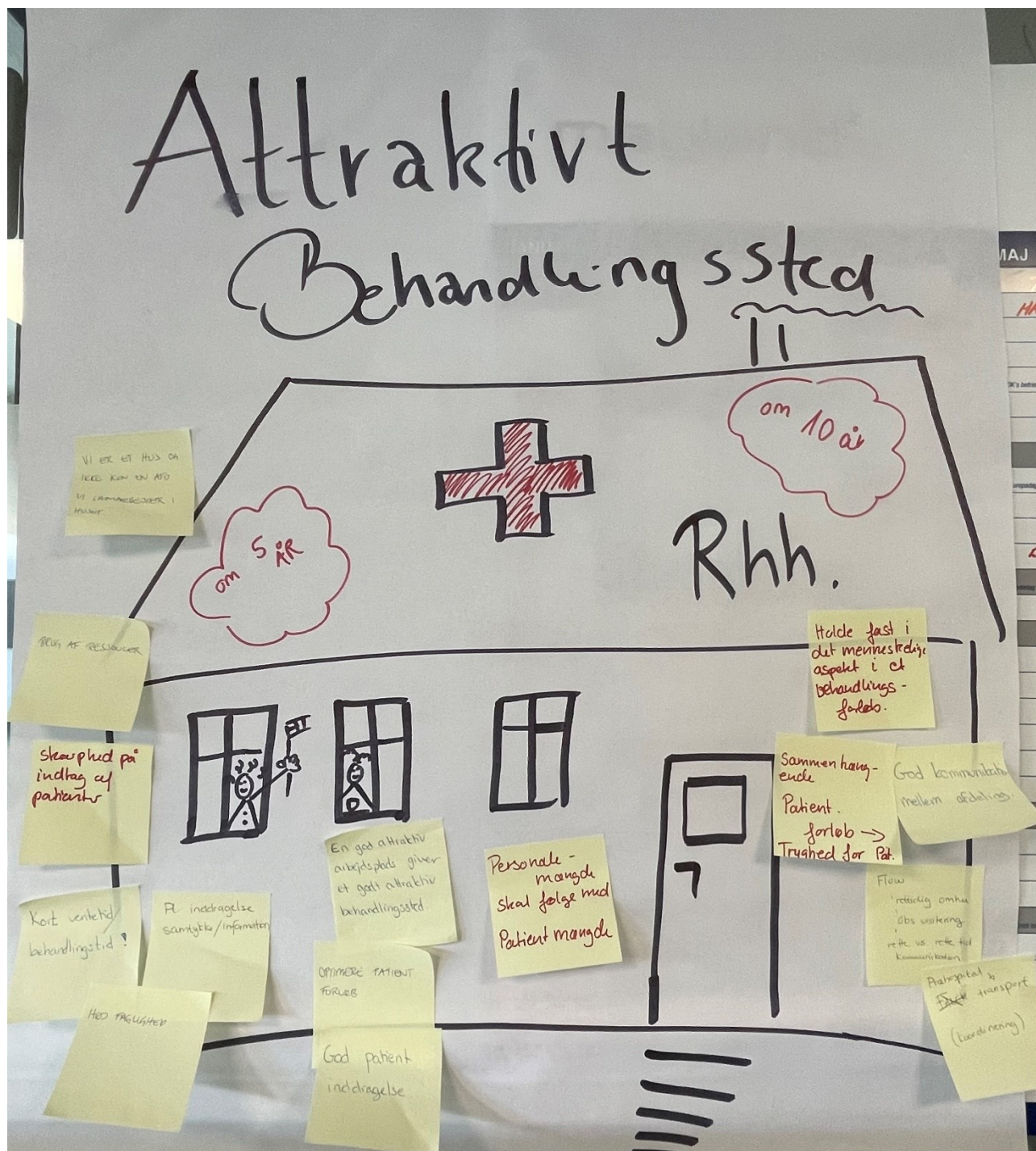
Hanne Gyldenløve
formand for det lokale
arbejds miljøudvalg

Røntgen og Skanning

- Brug af ressourcer
- Høj faglighed
- Medindflydelse
- Introduktion af nyt personale, evt. efter 2-3 måneder
- Vi er ét sygehus og ikke kun én afdeling/vi samarbejder i huset
- Mulighed for faglig udvikling og for at dygtiggøre sig
- Omsorgsdelen for patienter
- Optimere patientforløb
- Specialefunktioner for at tiltrække læger og plejepersonale
- Kort ventetid /behandlingstid
- God patientinddragelse (samtykke/information)
- God kommunikation mellem afdelingerne
- En god attraktiv arbejdsplads giver et godt attraktivt behandlingssted.
- Tværfaglig udveksling vil give bedre forståelse for hinanden.
- Bedre forplejningsmuligheder uden for dagstid, både for patienter, pårørende og personale.
- Mulighed for studiebolig/værelse, det vil give mere fleksibilitet for studerende.
- Tæt kontakt til ledelse (nærvær)
- Tid til undervisning/kurser
- Personalemængden skal følge med patientmængden
- Holde fast i det menneskelige aspekt i et behandlingsforløb
- Tråd i indretning (ensartethed på sygehusniveau)
- Lønudvikling
- Parkeringsforhold + gratis parkering
- Fysiske miljø/rammer (fx gode badeværelsesforhold)
- Skarphed på indtag af patienter
- Elever: Tid til undervisning, Lære/udvikling, Søge hjælp, Studiedage
- Fleksibel arb. planlægning alt efter hvor man er i livet
- Information fra ledelsen

- Personalegoder (fys, massage, take away, vagtværelse til personalet+studerende, frugtordning, julegave, pausekultur, mulighed for tilkendegivelse/skulderklap)
- Flow (Rettidig omhu, Obs. visitering, Rette undersøgelser, Rette tid, Kommunikation)
- Arbejdet skal give mening (Gøre en forskel, Balance mellem arbejde og privatliv, Balance mellem arbejdsomængde/ressourcer)

Røntgen og Skanning



Attraktiv

Arbplads / Udd
sted.

Medinddragelse
af personalet

AT MAN SOWET
TIERFAGLIG
UNABGEW.

OMSORGEN DELEN

SPECIAL FUNCTIONS
FOR MATHS
UNIVERSITY OF
OXFORD

om 10 år

Om 5 år

Personalegoder
på stedet:

- fgs
- massage
- take away
- Vagtkvartaler 21

Sunderush

Tæt kontakt
til ledelse -
Nærvær

tilfredshed
subjekt/kb.
glæde →
mulighed for
dyskignelse

Fysisk miljø /
rammer
glæde Tider
gode betingelser,
forhold

undgaaet for
at dygtig gøre
sig og øge
sin faglighed.

Tid til under-
visning

- bid til undervisning
- løse / udvikle
- søge hjælp
- Studiedage

flexibel
arb. planlægning
alt efter hvor
man er i livet

parkerings-
forhold +
gatis parkering

Bedre forplejnings-
muligheder uden
for dagtid, både for
patienter, pårørende
og personale
7-11 tsk

intro foreløb
som vil give
bedre forståelse
for hinanden.

- Vagtværelse til personalitet.
- Frugtordning
- pausekultur
- mulighed for tilkendegivelser / skulder klap - j

Udviklende
arb. miljø -
Kurs
efteruddannels

Vil give bedre
forstaaelse for
hinaanden.

Information fra
ledelsen

Det skal give mening (job)

gør en forskel | arbejdsindsats
→ balance
→ ressource (balance)

leer ontwikkeling

Tråd i indret-
ning -
ensartethed
på husniveau

multitasking English
writing

God str. på
sygehuset
(kampe for
samarbejde
tværfaglig samarbej

MEDINAFLYPACWE /
INORU

INTRODUCTION AT
NUT PERSENAVE
~~2011/12~~
CUT 2012/13
2013/14

Strategi Service og Teknik

Strategi – indsatser

1, Hvad ønsker vi, der skal kendetegne vores hospital i fremtiden?

Hospitalet skal være et godt sted at arbejde. Der skal være et godt arbejdsmiljø og der skal være individuelle måder at tilgå arbejdslivet på. Nogle vil bare gå på arbejde, andre har brug for udvikling. Der er også forskellige stadier i arbejdslivet hvor man vil og kan forskellige ting.

Sammen om opgaven giver også mere forståelse for hver vores tilgang til opgaven. Ud fra de uddannelser vi har, kan vi tilgå opgaven forskelligt. Jeg tænker at sammen om opgaven har gjort at de andre faggrupper har fået øjnene op for hvad vi kan som ern. assistenter og service assistenter.

Hospitalet skal være en god arbejdsplads med plads til os alle – et godt arbejdsmiljø (fysisk og psykisk). Hospitalet skal være det bedste sted for de borgere og patienter, som har brug for behandling. Patienterne skal opleve et professionelt hospital, hvor flowet fungerer og at der er styr på behandling og alt omkring behandlingen (mad, rengøring, transporter, teknikken). Det er vigtigt, at vi som hospital har for øje, at alle de små tandhjul, som gør, at vi samlet lykkes, er vigtige og alle har betydning for lige netop deres arbejde/virke.

Der skal være psykologisk sikkerhed, så vi alle kan være der for hinanden og bidrage til at vi alle er trygge i opgaverne. Der er ingen dumme spørgsmål.

Hospitalet skal fremstå pænt og ryddeligt – vi skal have et høj kvalitet på rengøring.

Hospitalet skal have en professionel indgang – forstået på den måde at vi skal i vores Information fortsætte med at være professionelle i vores første møde med patienten/pårørende. Det kan være telefonisk eller fysisk møde.

2. Hvad bliver vigtigst for os at lykkes med som hospital?

At give patienterne en god tid mens de er her. Det gør vi blandt andet ved at være der i spisesituationer og køre med mellemmåltidsvogn. At vi giver dem en god spiseoplevelse.

At patienterne har det godt og at de pårørende føler, at deres kære får den bedste behandling som muligt. Igen at de tandhjul, der er omkring patientbehandlingen fungerer og kører smurt.

At hospitalet fremstår med den højeste kvalitet, så både personale, patienter og pårørende kan mødes af et hospital, der ser pænt og ryddeligt ud.

3. Hvordan lykkes vi med det?

Det gør vi ved at gøre vores personale klar til opgaven. Ved at opgradere deres kompetencer så de også kan møde patienten og andet personale med god faglig viden.

Fællesskab. Vi har alle et ansvar ind i at lykkes med at patienten får et godt forløb og at vi har en god arbejdsplads.

Ejerskab. Vi skal tage ansvar og se de muligheder for at hospitalet fremstår pæn, renligt og ryddeligt. Synlig rengøring så meget som muligt. Patienterne må gerne opleve, at der bliver gjort rent. Kulturarbejde i forhold til at vi er fælles om opgaverne – opgaven gives ikke videre, men vi tager imod opgaven og hvis ikke vi kan løse den, så finder vi ud af hvem der kan. Det er ikke klinikken, som skal finde en 'ledig serviceassistent'.

Klare aftaler på forskellige arbejdsgange – hjælpe hinanden.

Dialog om kvalifikationer og kompetencer – uddannelse både stort og småt.

Ensartede rengøringsteknikker og metoder

God dialog om hvad der sker på hospitalet, så vores Information kan yde den bedste service til patienter og pårørende.

4. Hvad skal vi gøre mere og mindre af (i forhold til i dag) for at lykkes?

Vi skal kompetenceudvikle vores personale i meget højere grad end vi gør i dag.

Det kan være som vi gør med kurser i køkkenet i udvikling af smag, brug af bælgrugter, smagsfulde salater mm.

Vi skal være opmærksomme på, om vi får kompetenceudviklet de rette steder. Vi skal kommunikere på den bedste måde på ændringer og måder, vi ønsker at gøre det på. Alle skal bidrage med et positivt sind på, hvordan vi kan lykkes – gode forslag til forandringer.

Vi skal italesætte hvorfor vi ændrer i arbejdsgange og aftaler.

Vi skal have et godt samarbejde med de kliniske afdelinger. Vi skal blive bedre til at snakke om faglig- og driftsledelse; hvilke muligheder har serviceassistenterne for at blive en del af afsnittene og at oversygeplejersker gerne må driftsledelse.

5. Hvordan skal dit jobindhold se ud for, at vi lykkes som hospital?

Det er og skal være individuelt.

Det kan være svært for os som ern. ass. At give patienten det gode forløb udover at vi kan give dem en god oplevelse mht. til maden og den måde det serveres på.

Men vi kan være med til at gøre Hospitalet til en attraktiv arbejdsplads ved at have en kantine der servere god mad, lever op til sundhedsstyrelsen kostråd, tager ansvar i klimaet og samtidig er billig.

Et godt jobindhold kan være forskelligt – vi skal have det til at passe ind, så såvel ens personlige rygsæk kan hænge sammen med arbejdsopgaverne. Vi skal have for øje, hvornår der er behov for at opgaverne skal laves – og hvornår er der behov for at service er til stede.

Service kan være med til at give patienter og pårørende et godt forløb ved at være venlige og bidrage med den hjælp, som der efterspørges. Være med til at se de muligheder, patienten har brug for – eksempelvis en ny dyne, en god dialog på patienttransport-turen

Gennemgående temaer fra interviews med patienter og pårørende

Tallet i parenteser angiver, hvor mange patienter/pårørende der er tale om.

1. Larm fra byggeri (1)
2. Det vigtigste for patienterne er at der bliver taget hånd om lige præcis dem og det de fejler (3) / Personalet viser oprigtig interesse i deres patienter.
3. Lang ventetid/meget ventetid (2)
4. Udfordringer med at forstå læger der har dansk som 2. sprog (3)
5. Patienterne oplever at blive inddraget (5)
6. Patienter oplever at blive tilstrækkeligt informeret (5)
7. Pårørende oplever manglende pleje og personlig hygiejne (1)
8. Pårørende oplever fejlbehandling (1)
9. patienter oplever nærvær trods tydeligt travlhed (5)
10. For mange på stuerne (2)
11. Patienter oplever at blive godt modtaget, hvilket er vigtigt for dem (4)
12. Patienterne har god gavn af vores frivillige (2)
13. Patienter har svært ved at finde rundt i vores byggerod/ manglende skiltning (1)
14. Pårørende oplever at blive inddraget og informeret (1)
15. Patienterne er glade for at komme herind, og oplever ikke deres besøg som unødvendige. Patienterne tænker ikke i virtuelle alternative til fysiske besøg (2)

Opsamling

Det er afgørende for patienternes tryghed, at vi tager godt imod dem og tager os god tid til at besvare deres spørgsmål og bibringe dem en forståelse af deres skade/sygdom.

Patienterne har behov for indsigt i/ indflydelse på, hvilken behandling der igangsættes, samt hvorfor den pågældende behandling sættes i gang, og hvilke fordele og ulemper den kan indebære.

Det er endvidere afgørende for patienterne at have mulighed for at etablere kontakt igen, såfremt de har yderligere spørgsmål, smerter, tvivl eller usikkerheder.

Størstedelen af de adspurgte patienter og pårørende er klar over travlhed blandt personalet, men vurderer ikke, at dette påvirker deres pleje og behandling.

Antal interviewede

- I alt: 11
- Pårørende: 3
- Patienter: 8

Akutfdelingen

Ung mandlig patient - diskusprolaps

- Mit besøg på Horsens har afhjulpet det sygdom, som der har været.
- Besøget har været fint.
- Sidste gang jeg var her, der lukkede min krop af pga. noget stress, så jeg kan ikke huske om jeg blev inddraget i mit behandlingsforløb. Og der har ikke været nogen læge her endnu, så jeg ved ikke så meget om i dag endnu.
- Sidste gang jeg var her vågnede jeg ved, at de gik i gang med en lufthammer inde ved siden af. Det var lidt voldsomt, men det er det eneste.
- Jeg har ikke oplevet, at det ville være bedre at være blevet ringet op end at komme ind på hospitalet.
- Sidste gang jeg var her kom jeg med ambulance og denne her gang er det min læge, som har henvist mig. Jeg er heldigvis ikke så tit herude.
- Jeg kan ikke komme i tanke om noget, som I skal gøre bedre fremadrettet.
- Jeg kan ikke komme i tanke om noget, som I skal blive ved med at gøre. Jo fiks sygdom.

Ung kvindelig patient

- Mit besøg har været fint nok. De er lidt langsomme til at komme ind og give svar på prøver, og når man hiver i den der røde tråd, så går der også lang tid før, at de kommer. Jeg tror at grunden til der går lang tid er, at de har travlt.
- Få jeres ansatte til at lære at snakke dansk, fordi der kom en ind, som ikke talte dansk ordentligt. Jeg forstod ikke noget som helst. Jeg aner intet. Jeg mangler at kunne forstå dem, som prøver at fortælle mig noget.
- De skal holde fast i at spørge ind til, hvordan man sådan har det og vise interesse for en.
- Jeg føler at jeg bliver inddraget i beslutninger om mit behandlingsforløb. Jeg bliver spurgt "er det her noget du vil?".
- Jeg synes det har været fint at være her. De var der med det samme, da jeg kom ind og man skulle ikke stå og vente til, at de havde tid til en.
- Det er faktisk kun ham lægen, der har været dårligt ved at være her.
- Jeg har tidligere prøvet at ringe ind, hvor jeg er blevet henvist til egen læge, og hvor det så er endt i et krampeanfald. Kommentar fra pårørende: Det er også derfor vi ikke ringer herind, men ringer 112. Det er som om at Lægevagten ikke tager det seriøst.

Pårørende til ung kvindelig patient:

- Jeg vil helst ikke udtale mig. Jeg har kun dårlige oplevelser med Horsens.
- Jeg vil støtte hende i, at det passer det der med, at når du ikke forstår lægen, så er det altså svært, når han ikke kan snakke dansk. Man skulle lytte godt efter, og det er svært når man er så i hovedet, som du var, da du kom ind. Så kan jeg godt forstå, at hun ikke forstod ham. Ellers synes jeg egentlig, at det har været fint at være her. De fortæller hvad de gør.
- I et andet behandlingsforløb kom jeg og fandt John to gange med afføring i hovedet og bleen var ikke skiftet fra dagen før. Min datter er blevet fejlopereret 3 gange i armen, så nu skal hun have en kunstig hånd. Så jeg vil sige, jeg har dårlige oplevelser med Horsens Sygehus.

Ældre kvindelig patient (Indlagt i 1 måned)

- Mit forløb på Horsens var helt bestemt fint.

- Jeg var indlagt da corona toppede. Selvom de havde travlt, så synes jeg de var virkelig søde og havde overskud, selvom de næsten havde dobbelt arbejde. Fin behandling, helt sikkert.
- Jeg føler jeg fik samme pleje, selvom personalet skulle have værnemidler på for at komme ind.
- Både sygeplejersker og læge var meget informative. De lagde ikke skjul på, at nu så det lige lidt dårligt ud.
- Jeg blev absolut inddraget i mit forløb, og jeg kunne få svar på alle mine spørgsmål.
- Det er ikke sjovt at ligge tre patienter på samme stue, når man har det rigtigt skidt.
- Jeg har ikke noget at klage over overhovedet.
- Jeg har ikke noget de kan gøre bedre eller gøre på en anden måde.

Medicinsk Sengeafsnit 1

Middel aldrende kvindelig patient

- Det der er særlig vigtigt for mig, når jeg kommer her på hospitalet er, at der bliver taget hånd om lige præcis det, som jeg fejler – og det gør der.
- Jeg er glad for at komme her. Sygeplejerskerne har tid til mig – og også bare til at snakke, hvis man har behov for det.
- Man kan godt se, at der bliver drønet rundt – helt sikkert. Men det går ikke ud over patienterne, synes jeg ikke.
- Er der noget vi kan blive bedre til?: Nu kommer jeg med mit eget eksempel. Da jeg skulle have taget røntgenbilleder mistede jeg en halskæde. Den blev puttet i en gummihandske, som der blev bundet en knude på, og så tog jeg den med her på stuen og lagde den på bordet, og så lige pludselig skulle jeg flytte, og så kom rengøringen og så var den væk. Det er jeg lidt ked af, men ellers er der ikke noget at komme efter.
- Hvad skal vi gøre endnu mere af? Nej. Eller jo der er en læge, hvor man lige sidder en ekstra gang og tænker, hvad er det han siger. Der kunne jeg godt tænke mig, at der var en med eller, at der kommer en og giver tilbagemelding på, hvad der skal ske fremover, for det aner jeg ikke noget om. Men ellers er han jo sød og rar.
- Men ellers så hvis jeg har nogle spørgsmål, så kan jeg bare spørge. Det ved jeg, at jeg kan. Jeg føler jeg bliver inddraget og får svar på mine spørgsmål.
- Jeg er så tilfreds herude, og der må også være en grund til, at afdelingerne får de priser de gør. Jeg går selv i behandling for gigt – pragtfulde mennesker derovre. Og mine døtre går i astma klinikken og der er det også super. Og min kusine har gået til behandling for kræft i Aarhus, og hun efterspurgte en afdeling på Horsens hospital for her bliver man behandlet bedre end man gør i Aarhus.
- Horsens det har et godt ry.

Ældre mandlig patient

- Det er særlig vigtigt, at man bliver modtaget godt. Jooh jeg føler jeg bliver godt modtaget, men der er sådan noget som nu, hvor jeg skulle have taget blodprøver kl. 9, så siger de jeg skulle være heroppe igen kl. 10, men der ventede vi til 12.30. Når vi er i Aarhus, så er det lagt ind duk-duk-duk. Det er mere ventetid på Horsens. Det er ikke koordineret på samme måde som i Aarhus. Der venter jeg kun i et kvarter.
- Hvad kunne du ønske dig, at vi bliver bedre til udover at nedbringe ventetiden? Nu fik jeg 8 gange antibiotika af noget, som overhovedet ikke virkede inden de så sagde, skal jeg ikke have noget andet og nårh jo, så måtte de hellere prøve noget andet. Og nu virker det heller ikke. Det er lang tid at gå, hvor det ikke bliver bedre – så der blev det trukket lidt i langdrag.

- Hvad er vi gode til og skal gøre mere af? Pårørende og patient er enige om, at de altid bliver behandlet godt. Deres indtryk er, at folk gør deres bedste. Det er kun den her gang, at de har oplevet at behandlingen blev trukket i langdrag. Det var ikke gældende for sidste gang, at de var her.
- Pårørende: Men det kan også være, at det her bare har været mere specielt og derfor har det taget længere tid, at finde den rigtige behandling.
- Patient: Der er mulighed for at få stillet de spørgsmål man måtte have og få svar på dem.

Forhallen

Ung kvindelig patient – tilknyttet Orto

- Da jeg blev sendt til Røntgen, fandt jeg ud af, at jeg havde brækket min fod. Der var jeg hjulpet rigtig fint igennem, men jeg har haft nogle smerter i løbet af weekenden og ringede ind i går og fortalte, at det gjorde rigtigt rigtig ondt, og at jeg var bange for, at min fod gik op og ned i gipsen – at den måske skulle rettes til. De havde givet mig et nummer, jeg kunne ringe på, hvis der var noget. Så selvom jeg ringer et kvarter i lukketid i går, så hjælper de mig igennem, og hører på, at jeg egentlig også havde brug for en læge til at forstå lidt mere, hvad der var sket. Så jeg fik både læge og forklaring, og de spurgte mig i dag "har du fået det, som du har brug for?". Så jeg føler, at jeg er blevet rigeligt hjulpet og rigtig godt taget imod.
- Hvis der var noget som I skulle gøre bedre, så var det i fredags, fordi der havde jeg en meget kort kontakt med lægen, og var egentlig ked af, at jeg ikke fik set min Røntgen, og når man står i det, tænker man ikke så meget over de ting. Jeg fik faktisk aldrig at vide, hvad det var for en skade, jeg havde. Det stod faktisk bare på papiret. Derfor bad jeg om en læge i dag, så jeg kunne få forklaret mere dybdegående og så man også ved, hvorfor det gør ondt nogen steder og måske ikke andre steder.
- Da jeg kom var der en frivillig der hjalp mig med en kørestol for at kunne blive kørt ud. Det synes jeg også var en rigtig god bonus, at man kan få hjælp på den måde. Så jeg synes egentlig, at der er hjælp hele vejen rundt.
- Det eneste man kan være lidt i tvivl om, når man kommer herind er, hvor man lige skal hen. Så selvom der er skiltning, så er det stadig lidt forvirrende. Så lidt mere tydelig skiltning.

Ældre kvindelig patient – Kirurgi

- Jeg er glad for at se, at der sidder nogle frivillige her. Jeg bruger selv de frivillige. Det kommer an på, hvornår på dagen man kommer om der er en ledig. Jeg synes nu egentlig, at det er meget godt.
- Der er ikke noget, som kunne gøres bedre. Det er så fint at komme her.
- Jeg er glad for at være her. Jeg er godt tilfreds.
- Kan ikke komme på noget, som vi kunne gøre bedre.

Ældre mandlig patient – hjertepatient

- Jeg har aldrig noget kritik til Horsens Sygehus. Jeg er blevet opereret mange gange, og jeg har intet at klage på. Den eneste lille bitte ting, som jeg har at klage på, det har ikke noget med sygehuset at gøre. Det var en læge i Lægevagten, men det har ikke noget med jer at gøre. Men han troede ikke på mig og sagde, at jeg skulle gå hjem og slappe af og tage tre Panodiler. Det endte så med en ambulance med udrykning til Aarhus med tarmslyng. Det var ikke et forløb herfra.
- Han er glad for at have sin pårørende med til samtalerne, da det altid er bedre at være 4 øre fremfor 2. Hvis man er lidt stresset i forvejen, så hører man ingen ting. Eller hvis

man har flere ting, som gør ondt, så husker man kun det der gør mest ondt, eller forløbet op til. Derfor slæber jeg hende med de første par gange, og hun insisterer på at komme med.

- Jeg tager hende for det første med for at vi får fortalt det hele, for det andet for at vi får alt information med hjem og for det tredje for, at hun ved, hvad det er, jeg kommer hjem om snakker om. Det er hjælp til selvhjælp, at hun er med.
- På Hjerterafdelingen har jeg på intet tidspunkt mærket, at de har travlt. Der har altid siddet en, når vi var færdige og kigget mig ind i øjnene, og spurgt mig "er du sikker på, at du ikke har mere at spørge om?" Og har tid til lige at vende den og tænke mig om, og kigge over på Inge Lene og spørge "Har du mere at spørge om?". Fordi begge dele er lige vigtigt.
- Det giver meget mere mening at gå helt ned i den anden ende ad gangen, hvis man har noget at gå efter. Derfor kunne jeg lige så godt skifte håndsprit og hænge nye håndklæder op, og så havde sygeplejerskerne mere tid til patienterne.
- Du kan ikke få noget kritik ud af mig.
- En gang har jeg oplevet, at det jeg skulle kunne have været klaret over video. Min navlebrok er opereret 5 gange, og nu skal jeg have 6. gang, hvor jeg skal skæres op og i fuld narkose, men det siger hjertelægerne at jeg ikke må i det her forløb, så det er lige sat på pause. Jeg fik et telefonnummer fra Kirurgerne, som jeg bare skulle ringe til og bestille tid, fordi jeg var klar til at komme ind og få en snak. Så fik jeg en indkaldelse, og så tog jeg til samtalen, men det var spild af tid. Så fik jeg en seddel om, at jeg kunne ringe, når jeg var færdig med hjertelægerne. Det kunne vi have klaret med en telefonsamtale.

Kvindelig ældre pårørende til hjertepatient

- Det har været en rutsjebanetur at være pårørende. Det har ikke som sådan noget med jer at gøre. Vi landede til undersøgelse i Viborg og derfra til privathospital i Vejle, hvor vi egentlig får den oplevelse af, at hjertet er for stort. Så kommer vi herud til jer, til hjertelægen, sød sød fyr deroppe, og han startede med et foredrag på tre kvarter, hvor vi begge sidder og siger "hold da op, hvad sker der lige her". Herude er vi begge to enige om, at vi har oplevet en super super god information om, hvad der sker. Herude har det været en super super oplevelse.
- Det har været meget vigtigt for os at få god information om sygdommen.
- Malene som er den hjertesyggeplejerske, som Allan er tilknyttet, er jo super god og fin til at svare på alle mine dumme spørgsmål. Jeg som pårørende for helt sikkert mulighed for at stille alle mine spørgsmål. Hvis jeg har nogle ting og spørge om, så kommer jeg med til samtalerne. Jeg føler mig helt sikkert godt inddraget.
- I det her forløb kan jeg slet ikke komme i tanke om noget, som I kunne gøre bedre.
- Vi kan godt mærke, at alle har travlt herude og er presset, men min mand og jeg har den indstilling, at når vi er herude og selv kan gå, så kan vi også godt selv gå efter at hente nogle ting.
- Det har været nogle okay oplevelser selvom, at vi kan mærke, at de er presset bemandingsmæssigt.
- Vi har lært igennem forløbet, at vi kan ikke huske alle vores spørgsmål. Så vi skal blive bedre til at skrive vores spørgsmål ned, og skrive ned hvad vi vil have svar på.
- Hun synes hun har en koordinerende rolle, og holder styr på informationerne, hvis Allan glemmer dem. Derfor vil hun altid gerne med til opstartssamtalerne.
- At jeg kender til forløbet gør også, at jeg ved, hvor meget jeg kan presse ham til.
- Jeg synes, at det er voldsomt at få smidt i hovedet, at nu er det hjertesvigt. Hvad er hjertesvigt? Det er noget, som vi ikke kan helbrede. Så synes jeg, at det er rigtig rigtig

vigtigt og rart for mig som pårørende, da det er mig, som står at skal samle op, hvad skal jeg gøre.

- Den eneste dårlig oplevelse jeg har haft herude, og det er virkelig mange år siden. Jeg skulle have fjernet et stykke af min tarm, og det var jo fint nok, men så skulle jeg til møde herude 2 dage før operationen, og så siger sygeplejersken, at jeg skal fortælle hende, hvor jeg plejer at have mine bukser og bælte til at sidde, fordi hun skulle lige sætte to krydser, fordi hvis der skete noget, og jeg så skulle have stomi. Det var der ingen, der nogensinde havde fortalt mig om, at det kunne gå galt og at når jeg vågnede, at jeg kunne risikere at have en stomi. Jeg fik slet ikke spurgt til noget, fordi jeg var så chokeret.