



Det gode pasientmøte

Handlingsplan 2014-2016

Oslo universitetssykehus HF

Stab samhandling og internasjonalt samarbeid

Besøksadresse: Tårnbygget, Kirkeveien 166
Postadr: Postboks 4950 Nydalen
Telefon: 02770



Det gode pasientmøte

Sammen med brukerne har Oslo universitetssykehus utformet denne visjonen for det gode pasientmøtet: "Det gode pasientmøtet gir trygghet og tillit basert på samarbeid".

Handlingsplanen for Det gode pasientmøtet er utformet i tråd med denne visjonen. Handlingsplanen er utarbeidet i samarbeid med Brukerutvalget og Ungdomsrådet ved Oslo universitetssykehus.

Planen tar utgangspunkt i hva det gode pasientmøtet er for pasienten. Målet med handlingsplanen er å gi pasienten bedre kvalitet og service på våre tjenester, og at planen synliggjør at Oslo universitets-sykehus er til for pasientene. Tiltakene som skisseres i denne handlingsplanen skal gjennomføres på tvers av klinikkene i løpet av perioden 2014-2016. Tiltakene er forankret i verdigrunnlaget til Oslo universitetssykehus; kvalitet, trygghet og respekt.

Handlingsplanen inneholder en omfattende liste med tiltak, sortert under fem hovedmål. Listen av tiltak er imidlertid ikke uttømmende, og planen må sees i sammenheng med andre handlingsplaner som er med på å bygge opp under det gode pasientmøtet, og som er utarbeidet som oppfølging til Oslo universitetssykehus Strategi 2013-2018.

Handlingsplanen Det gode pasientmøtet fokuserer på noen tiltak som allerede er iverksatt, og som følges opp videre i perioden samt noen nye fokusområder.

Skape gode pasientforløp

Pasienter og pårørende skal oppleve at aktørene i helsetjenesten er på samme lag; at den ene trygt tar over der den andre slipper. Sykehuset skal være tilgjengelig for publikumskontakt ved at det er etablert en policy for åpningstider for oppmøte- og telefonhenvendelse.

Sikre likeverdige helsetjenester

Alle pasienter og deres pårørende skal bli sett, møtt med respekt og vennlighet fra alle ansatte på sykehuset. Dette gjelder uavhengig av alder, etnisitet, språk, seksuell orientering, funksjonsevne, religion og sosioøkonomiske forutsetninger. Vi må ivareta særskilt utsatte grupper, som kroniske syke og pasienter med kompliserte og sammensatte behov.

Sikre medvirkning og ansvarliggjøring

Det er ønskelig at pasienten selv, så langt det er mulig, får være aktivt deltagende i behandling og oppfølging av egen sykdom. Dette sikrer vi gjennom god informasjon og opplæring av både pasient og pårørende. Sykehuset kan vise til veldokumentert, godt kunnskapsgrunnlag for forebygging, utredning, behandling og oppfølging/rehabilitering slik at pasientene kan ta gode valg basert på dette og i dialog med ansatte.

Mål: Pasienten innehar kunnskap om egen helse og har mulighet til å medvirke slik at de opplever seg som en likeverdig part

Tiltak	Ansvar	Tid
Lære opp tidligere pasienter til å fortelle sin pasienthistorie i ulike læringstilbud, slik at den skaper læring hos andre pasienter og helsepersonell	Stab samhandling og internasjonalt samarbeid Klinikkene	2014
Min-Journal skal videreutvikles som et sentralt samhandlingsverktøy for å sikre god dialog mellom pasienter og helsepersonell.	Stab medisin, helsefag og utvikling, Stab økonomi, juridisk og IKT Klinikkene Stab samhandling og internasjonalt samarbeid	2014-16
Utrede muligheten for nettbrettløsning (som e-seng) Pasienter <ul style="list-style-type: none">• Pasientopplæring og informasjon• Tilgang til sosiale medier og annet Helsepersonell <ul style="list-style-type: none">• DIPS på nettbrett til visitt Kontrollfunksjon for medisin og prøvetaking	IKT/EPJ-prosjektet Stab samhandling og internasjonalt samarbeid Stab økonomi, juridisk og IKT Stab medisin, helsefag og utvikling Stab pasientsikkerhet og kvalitet Klinikkene	2014-16
Synliggjøre tilbakemeldinger fra pasientene på sykehusets nettsider.	Stab pasientsikkerhet og kvalitet Stab kommunikasjon	2014
Brukernes erfaringer skal vektlegges i utvikling og evaluering av sykehusets tilbud. Det skal synliggjøre hvordan brukernes utvalg og råd er involvert.	Klinikkene Brukerutvalget/Stab Samhandling og internasjonalt samarbeid Stab kvalitet og pasientsikkerhet	2014

Mål: Pasient og pårørende skal motta god og tydelig skriftlig og muntlig informasjon via ulike kommunikasjonsformer

Tiltak	Ansvarlig	Tid
Alt helsepersonell er, i henhold til faglig ansvarsområde, forpliktet til å gi pasienter nødvendig informasjon tilpasset pasientforløpet og pasientens situasjon.	Klinikkene	
Utvikle kurs for frontlinjepersonell basert på erfaringer fra "På bølgelengde med bruker".	Stab samhandling og internasjonalt samarbeid Oslo sykehuservice Klinikkene	2014
Utrede muligheten for en utvidet sentralbordtjeneste og pasient- og pårørendeservice som mottar alle typer henvendelser.	Oslo sykehuservice Stab kommunikasjon	2014-15
Etablere korps av frivillige som skal bistå pasienter og pårørende å finne frem på sykehuset.	Oslo sykehuservice Stab samhandling og internasjonalt samarbeid	2014-15
Tilgang til internett/sosiale medier i alle ventesoner og pasientrom.	OSS/Klinikkene	2014-2015
Videreutvikle skriftlige maler slik at de er enkle og forståelige for ulike målgrupper. Malene skal ha med link til pasientbrosjyren "Vi tar vare på deg", brosjyren "10 råd til deg som pasient" og kart/veibeskrivelse.	Klinikkene Stab samhandling og internasjonalt samarbeid Stab kommunikasjon	2014-15

Mål: Pasienten skal sikres sammenhengende behandlingstilbud ved godt samarbeid mellom personell i primær- og sekundærhelsetjenesten

Tiltak	Ansvarlig	Tid
Epikrise følger pasienten; innholdet er gjennomgått sammen med pasienten.	Klinikkene	2014-15
Fastlegen skal være godt orientert om sykehuset og tilbudene som gis	Stab samhandling og internasjonalt samarbeid Klinikkene Stab kommunikasjon	2014-15
Klinikkene synliggjør sine tilbud på internett Særskilt gjelder dette: • poliklinikkene • dagbehandling • nasjonale og regionale tjenester	Klinikkene Stab kommunikasjon	2014-15
Etablere system for pasientkoordinatorer med pilotering i 5 klinikker.	Stab samhandling og internasjonalt samarbeid Klinikkene	2014

Mål: Pasient og pårørende skal erfare at sykehusets fysiske omgivelser er innbydende og universelt utformet

Tiltak	Ansvarlig	Tid
Sykehuset skal sikre universell utforming med god tilgjengelighet, merking, skilting og kart på egnede steder.	Oslo sykehusservice Stab forskning, innovasjon og utdanning, Stab samhandling og internasjonalt samarbeid, Kommunikasjon	2014-16
Invitere brukerorganisasjoner til å komme med forslag og innspill til hvordan de kan bidra for mer pasientvennlig utforming og utsmykning.	Stab samhandling og internasjonalt samarbeid Brukerutvalg/ Ungdomsrådet/ klinikkenes brukerråd	2014-15
Etablere prosjekt for informasjonsskjermer i ventesoner med praktiske opplysninger, pasient- og pårørendeopplæringstilbud og andre aktiviteter.	Stab samhandling og internasjonalt samarbeid Oslo sykehusservice Stab kommunikasjon	2014
Tilrettelagte ventesoner, uten opphoping av møbler, avfall og lignende. - Lesestoff tilpasset alder og språk (tidsoppdatert) - Nettilgang	Klinikkene Oslo sykehusservice	2014-15

Mål: Pasient og pårørendes møte med sykehuset skal kvalitetssikres i alle ledd

Tiltak	Ansvarlig	Tid
Data fra brukerundersøkelsene og klagesaker skal analyseres og brukes aktivt for å forbedre pasientens opplevelse av sykehuset som helhet. Oppfølgende tiltak skal synliggjøres i klinikkenes handlingsplaner.	Stab pasientsikkerhet og kvalitet Klinikkledelse Stab kommunikasjon (overordnet formidling av resultater)	2014
Klinikkene dokumenterer i journalsystemet at pasienten har fått nødvendig opplæring og informasjon og at denne er forstått.	Stab samhandling og internasjonalt samarbeid Klinikkene	2014
Følge opp rutine for å bestille tolk på rett språk/dialekt, og at bruk av tolk og tolkespråk noteres i journal.	Stab samhandling og internasjonalt samarbeid Klinikkene Stab IKT	2014
Videreføre kurs for helsepersonell i "Kommunikasjon via tolk".	Stab samhandling og internasjonalt samarbeid Klinikkene	
Alt helsepersonell er forpliktet til å sikre et godt pasientmøte ved å være forberedt og å ha gjort seg kjent med pasientens sykehistorie.	Klinikkene	2014-15
Evaluerings og revisjon av sykehusets nettbaserte kommunikasjon tilpasset ulike målgrupper med mål om større interaktivitet og bedre tilgjengelighet.	Stab kommunikasjon Stab samhandling og internasjonalt samarbeid Stab IKT	