

Sak 3-2021 – Nye Helgelandssykehuset

- utfordring fra prosjektdirektør for Nye Helgelandssykehuset, Torbjørn Aas (oppfølging av sak 81-2020):

«Hva er brukerutvalgets beste og viktigste bidrag for å være med på å gjøre Nye Helgelandssykehuset til Norges beste lokalsykehus?»

Utkast til besvarelse:

Brukerutvalget ønsker å være en tydelig og konstruktiv bidragsyter ved å gi tilbakemeldinger til administrasjon og ledelse på forhold som har potensiale for forbedring. Vi har samlet både overordnede og konkrete tilbakemeldinger der vi mener Helgelandssykehuset har potensiale for forbedring. Dersom dette løftes fram og jobbes med, kan brukerutvalget være med å gjøre Nye Helgelandssykehuset til Norges beste lokalsykehus!

- Holdninger og relasjoner

- Fra vårt brukersynspunkt vil en institusjonalisert god prosedyre på en gradvis bedret praksis på en reell samvalgs- og samhandlingstenking både i hele behandlingsforløpet, men også i relasjonene mellom de forskjellige nivå og behandlings- og samarbeidsfunksjonene i alle behandlingsforløp, føre til en gradvis større tilfredshet med de enkelte tjenestene hos brukerne, men også hos de forskjellige tjenesteytingsnivå.
- For å oppnå substansielle forbedringer på disse områdene vil en anta at det kreves en langt bedre oversikt over hvor disse relasjonene fungerer dårlig i dag, og ikke minst hvor det fungerer godt, dette for å fremheve god praksis i alle tilgjengelige spredningsmedia, lokalaviser, facebook o.l.
- Vi antar at brukerutvalget kan være en pådriver i dette arbeidet i forbindelse med utarbeidelsene av systemer og rutiner i det nye Helgelandssykehuset. En kunne se for seg en svært enkel og lite arbeidskrevende vurdering av relasjonene i de fleste samarbeidsrelasjoner (avkryssing God – Bra – Dårlig – Fraværende – Irrelevant, eller lignende) som deretter ble brukt av helsetjenestens samhandlingsorgan for vurdering av status, behov for tiltak, samt støtte, veiledning og hjelp ved behov.
- Brukerutvalget kan delta i arbeidet med å etablere et godt rykte. Det kan på sikt hjelpe til med å rekruttere høyt kvalifisert ekspertise (med gode holdninger), muligheter til intern opplæring/utdanning, dette gjelder ikke minst innen pleiesektoren.
- Vi ønsker oss ansatte på alle nivå i sykehusorganisasjonen med god kompetanse i sitt fag og ikke minst også evne til å vise medmenneskelighet og ha forståelse for brukernes behov, også på andre områder enn selve sykdommen.
- Forståelse og omtanke for pasienter og pårørendes behov ved lang ventetid for innleggelse. Det må også innarbeides at det blir gitt fortløpende informasjon til pasient og pårørende i ventetiden og man må også ha forståelse for at internkommunikasjon mellom fagpersoner i noen tilfelle ikke er forståelig for pasient og pårørende

- Vi må sikre at pasienter og pårørende blir hørt! Det må endres holdninger til pasientorganisasjonene. Lytte og ta de med i planlegging. Det er jo vi som er de som sliter med plager!
 - Og sammen med lege/behandler skal vi gjøre hverdagen best mulig. Vi må også tilrettelegge for forskjellighet (ingen er lik)
- **Informasjon og medvirkning**
- Brukerutvalget vil være villig til å stille opp i ulike utvalg og bidra med våre erfaringer og kunnskap, på en slik måte at det løfter utvalgets målsetting.
 - Det er viktig at brukerutvalget blir orientert og hørt i Nye Helgelandssykehusets prosesser.
 - Både positive og negative opplevelser fra brukerne må gjøres kjent i organisasjonen. Tilbakemeldinger fra brukerne må kommuniseres ut til rette vedkommende.
 - Det må bygges en organisasjon der brukerutvalget har reell innflytelse. Dette må også gjelde DMS i Brønnøysund.
 - Brukerutvalget kan gi sin støtte til alle tiltak som ønsker å etablere et sykehus som drives/styres i samarbeidets ånd og fjerner intern krangel og «konkurranser»
 - Brukerutvalget kontakter brukerforeningene slik at vi får brukernes mening om hva som fungerer bra og hva som eventuelt må endres på
 - Snakke med ansatte på sykehuset for å få info om hva som eventuelt ikke fungerer, og som kan gjøres annerledes
- **Systemforbedringer**
- Brukerutvalget bør presse på for å få innført et gjennomgående journalsystem for lokalt helsevesen, 1.- og 2.-linjetjenesten. Et slikt tiltak vil etter vår mening gi en langt bedre opplevelse av kvalitet og effektivitet hos alle parter i helsesystemet, og må sees på som et «must». Kanskje en bør kreve at det nye sykehuset og alle tilgrensende kommuner innfører samme system som en del av sykehusoppbyggingen?
 - Ta inn frivillige i sykehuset: Det finnes sykehus som har frivilligkorps som virker som mottakere og som kan følge pasienter dit de skal, hente en brødskive, en kopp kaffe eller en middagstallerken eller ta med i kantina hvis den er åpen, vise hvor toalettet er og kanskje holde litt i handa hvis det ikke er pårørende med.
 - Det er viktig at behandlingstilbudet, også ved Distriktmedisinsk senter i Brønnøysund, møter befolkningens behov og legger til rette for at det kan gis gjennomgående behandling for flere forhold uten at man må reise til behandlingsstedene flere ganger, dersom dette er tidsmessig mulig når det ikke krever innleggelse
 - God ledsagertjeneste vil aldri bli avleggs og det må legges stor vekt på pårørendes syn om behovet, særlig når det gjelder personer som ikke kan redegjøre selv. Når man kommer til sykehuset er det ikke alltid like lett å finne frem eller sjekke inn. Når man kommer akutt er det heller ikke alltid lett å finne tydelig og klar merking og veiledning om hvor man skal. Det må selvfølgelig bli vesentlig bedre i det nye sykehuset. Det er bra at det er igangsatt prosjekt om dette og med vekt på at det skal være på både norsk og samisk. Blindeskrift hadde også gjort seg.
 - I sist avholdte møte i brukerutvalget ble det også orientert om et forsøksprosjekt som omhandlet deling av journaldokumenter i kjernejournal, som skal gjøre det mulig for helsepersonell å søke opp opplysninger om en pasient som de får til

behandling. Det er forventninger om at dette skal føre til bedre informasjonsflyt mellom behandlende personell, men alt avhenger av hva som blir lagt inn og at dette er så korrekt som det kan bli.

- Det er uholdbart at behandlende personell gir uttrykk for at det ikke er tid til å lese pasientens journal.

- **Universell utforming**

- Universell utforming er det blitt noe mer fokus på de senere årene, men det ligger langt tilbake på de nåværende sykehusbyggene. Det må være en selvfølge at dette ivaretas på en slik måte at flest mulig av sykehusets brukere kan komme seg frem uten hjelp, sjekke inn, finne frem, ikke utsettes for farlige situasjoner fordi det ikke er anlagt på riktig måte og det må være merket forståelig, Og så til sist, gjøre opp for seg selv og finne utgangen.
- Det er ønskelig at sykehuspersonalet får informasjon om universell utforming. Vi har inntrykk av at forståelsen for dette er noe mangelfull

Kommentar:

Vi har dessverre liten tro på at Nye Helgelandssykehuset kan bli Norges beste lokalsykehus i nærmeste framtid. Bakgrunnen for det er alle hendelser og uttrykk for mistro og uoverensstemmelser mellom enhetene, og ikke minst alt som avisene på Helgeland har bidratt med i negativ forstand. Nå er det vedtatt to lokasjoner og det må vi forholde oss til.