



Brukerutvalget 063-2023

Tilbakemeldingsordning for pasienter og pårørende Helsenorge

Saksbehandler: Sissel Eidhammer
Dato dok: 17.08.2023
Møtedato: 24.08.2023
Vår ref: 2023/581

Innstilling til vedtak:

1. Brukerutvalget tar informasjonen til orientering.
2. Brukerutvalget ønsker å understreke følgende:

Bakgrunn:

Tilbakemeldingsordning for pasienter og pårørende Helsenorge

Henvendelse fra pasient:

«Jeg har helt siden 2020 etterlyst et avvikssystem for pasientene ved Nordlandssykehuset etter at jeg har vært pasient ved sykehuset siden 2016. Jeg har tatt dette direkte opp med sykehuset, og gjennom pasientombudet, men ingen ting har skjedd. Jeg har vist til at A-hus og Ullevål sykehus har enkle systemer som går via SMS. Etter et personlig møte med en av juristene i administrasjonen fikk jeg forklart at Nordlandssykehuset bruker Dips og det var vanskelig å implementere et slik system i dette. Da kunne jeg bare orientere om at Ullevål og A-hus også bruker Dips.

I året 2022 kom jeg med i en klinisk studie ved Ullevål sykehus og etter hvert besøk fikk jeg 12 korte spørsmål på SMS. Dette fungerte godt. Ullevål har også en oversikt på hjemmesiden over hvilke ting som har blitt endret etter tilbakemelding fra pasientene. Jeg er nå tilbake som pasienten ved Nordlandssykehuset i Bodø og ser at mye er blitt bedre, men savner fortsatt et avvikssystem som kan forbedre pasientens hverdag. Legger ved utdrag fra noe av kommunikasjonen med sykehuset.

Jeg håper brukerutvalget kan ta tak i denne saken slik at vi får et godt system på linje med Ullevål sykehus.

Link til Ullevål: <https://oslo-universitetssykehus.no/fag-og-forskning/kvalitet/si-din-mening/brukerundersokelse-gull-verd-for-oslo-universitetssykehus>»

Orientering om Nordlandssykehusets arbeid med implementering av tilbakemeldingsordning for pasienter og pårørende på Helsenorge, ved Terje Svendsen, kvalitetsleder. Diskusjon og svar på spørsmål.