

PROGRAM

- 19.00 Velkomst og introduktion til PSYKINFO v/ PsykInfo-konsulent, Lene Paulsen
- 19.10 Pårørendes muligheder i forhold til dialog/kommunikation med behandlingssystemet. Hvad gør man, hvis man løber panden mod en mur? v/ Patientvejleder, Henriette Markman Helberg
- 19.50 PAUSE
- 20.05 Hvordan navigerer man, som pårørende, i forhold til afdelingen og de udfordringer, der kan være i samarbejdet? v/ Linda Louise Hedahl-Jensen
- 20.45 Spørgsmål og afslutning



Hvem er jeg?

Henriette Markman Helberg

Patientvejleder

Cand.cur., SD og tidl. sygeplejerske


En del af Patientkontoret i Region Syddanmark

Patientkontoret

- Patientkontoret er placeret i Regionshuset i Vejle (Afdeling for Kvalitet og Forskning)
- Vi er syv patientvejledere. Seks arbejder med somatiske problemstillinger og én primært med psykiatriske henvendelser (telefon: 76 63 10 98, telefontid på hverdage 9-12, samt mandage 13-15)
- Patientkontoret arbejder uafhængigt af drift i regionshuset og på sygehusene. Vi er uvildige
- Vi har tavshedspligt og skal have samtykke (mundtligt eller skriftligt) fra patienten, for at tage kontakt til sygehusene eller andre instanser.

Patientvejlederens opgaver

- vejlede, rådgive og hjælpe patienter, pårørende, medarbejdere og andre instanser ift. patienter og pårørendes rettigheder i sundhedsvæsenet (fx. frit sygehusvalg, udrednings- og behandlingsret, befordring)
- vejlede om sundhedsvæsenets ydelser og organisering
- bidrage til afklaring af eventuelle misforståelser/problemer mellem patienter, pårørende og sundhedspersoner i forbindelse med patientbehandlingen (alt mellem himmel og jord – næsten)
- vejlede og hjælpe ifm. klage- og erstatning inden for sundhedsvæsenet (fx. bistå med at udforme klager til Styrelsen for Patientsikkerhed, Afdelingsledelser og Sygehusledelser + formulere erstatningskrav til Patienterstatningen)

- 
- Vejlede og rådgive sundhedspersonale, praktiserende læger, privat praktiserende speciallæger, kommuner, psykologer, skoler, bosteder, andre regioner osv. omkring psykiatri og patientrettigheder
 - Vejlede og hjælpe ifm. behandling i udlandet og omvendt.

”Formålet er, at Patientkontoret skal bidrage til, at mødet med sundhedsvæsenet i Region Syddanmark opleves som effektivt, ordentligt og respektfuldt”

At være pårørende

Pårørende er vigtige

- Vigtig viden (kender den syge, er ofte tovholdere i forløbet, kender den syges behov/ressourcer/begrænsninger/livshistorie)
- Vigtig ressource (støtte og omsorg)
- Vigtigt at inddrage pårørende - 3/4 pårørende føler sig ikke inddraget (gensidig information, undervisning/psykoedukation, beslutninger, støtte til pårørende)
- Det kan være hårdt, at være pårørende (bekymringer, udfordringer, sorg, stress)
- Psykisk sygdom er ofte en kompleks størrelse (derfor kan der være udfordringer for både for patient, pårørende, sundhedspersonale, kommuner osv.)

Hvad kan man gøre som pårørende?

- Søg viden (fx. om sygdom, rettigheder, behandlingssystemet)
- Brug personalet (kontaktpersonen, lægen)
- Stil spørgsmål – gerne på skrift
- Vær så struktureret som muligt
- Brug ledelsen (hvis noget ikke fungerer)
- Hvem er tovholder (afklaring af, hvem der gør hvad - ressourcer)?
- Stil krav

Hvad kan man gøre som pårørende?

- System-livsverden (åbenhed og forståelse for forskellige ”systemer”)
- Pas på familien!
- Pas på sig selv, som pårørende!
- Brug en forening (rådgivning, bisidder, viden)
- Brug en PSYKINFO
- Brug psykiatriens patientvejleder



Patienter og pårørendes rettigheder

**Når man har viden om
patientrettigheder, er det
nemmere, at have en god dialog
med behandlingssystemet**

Rettigheder

- Samtykke til behandling
- Tavshedspligt og videregivelse af oplysninger
- Aktindsigt
- Frit sygehusvalg
- Udrednings- og behandlingsret
- Klage og erstatning
- Ret til psykologhjælp
- Psykiatriloven

Samtykke til behandling

- Ingen behandling må indledes eller fortsættes uden patientens informerede samtykke
- Samtykket kan være mundtligt, skriftligt eller stiltiende (ofte gives det som en naturlig del af en samtale)
- Hos børn under 15 år gives samtykket af den/de, der har forældremyndigheden
- Hos unge mellem 15 og 18 år, der ikke selv er i stand til at forstå konsekvenserne af deres stillingtagen, kan samtykke gives af den/dem, der har forældremyndigheden.

Behandling uden samtykke kan gives:

- Ved akut behov
- Hvis patienten er varigt inhabil
- Hvis det er nødvendigt i overensstemmelse med Psykiatriloven

Tavshedspligt og videregivelse af oplysninger

Sundhedspersonale har tavshedspligt i forhold til pårørende

- Videregivelse af information kan ske, hvis patienten har givet samtykke
- Forældre til børn/unge under 18 år har ret til, at få næsten al information (der tages hensyn til barnet/den unge)
- Personalet må gerne videregive generel viden om sygdom og behandling og må gerne være i dialog med pårørende. Som pårørende skal man være opmærksom på, at holde en samtale på et generelt plan, hvis patienten ikke har givet samtykke

Aktindsigt

- Den syges journal er underlagt reglerne om tavshedspligt. Det betyder, at den pårørende ikke har adgang til journalen, med mindre der er givet samtykke til det
- Unge over 15 år har ret til aktindsigt i egen journal
- Med en fuldmagt fra den syge, kan en pårørende/advokat/værge anmode om aktindsigt
- Svar på anmodningen skal komme inden for 7 hverdage
- Adgang i en mindreårigs journal kan begrænses, hvis hensynet til patienten taler for det

Frit sygehusvalg

Patienter, der henvises til udredning eller behandling på et offentligt behandlingssted, har ret til frit at vælge mellem alle landets behandlingssteder

- Et behandlingssted kan afvise, at modtage henviste patienter, hvis der ikke er kapacitet eller de ikke varetager den pågældende behandling
- Hvis situationen vurderes som akut, er der heller ikke frit sygehusvalg

Udrednings- og behandlingsret

- **Udredningsret** betyder, at alle patienter har ret til, at blive udredt inden for 30 dage – hvis det er fagligt muligt
- Hvis det ikke er fagligt muligt, skal der udleveres en udredningsplan
- Hvis der ikke er kapacitet til, at udrede indenfor 30 dage, skal patienten tilbydes udredning et andet sted i regionen – hvis regionen ikke kan, skal patienten tilbydes udredning på en privat klinik (som har indgået aftale med Danske Regioner)

- **Behandlingsret** betyder, at behandlingen skal opstarte inden for 30 dage
- Hvis dette ikke er muligt, skal patienten tilbydes behandling et andet sted i regionen – hvis regionen heller ikke kan, skal patienten have et privat behandlingstilbud

Klage og erstatning

Typer af klager:

- Klager over faglig behandling (diagnose, undersøgelser, udredning, behandling, fejl i journal osv.)
- Klager over afslag på rettigheder (befordring, frit sygehusvalg osv.)
- Klager over "service" (organisering, opførsel, adfærd, planlægning af arbejdet, mad, rengøring osv.)
- Klager over tvangsforanstaltninger
- Utilsigtede hændelser (UTH) kan indberettes

Ret til psykologhjælp

Som pårørende til én med alvorlig psykisk sygdom, har man ret til at få **tilskud** til psykologhjælp

Henvisning skal sendes fra egen læge

Der er en frist på seks måneder efter årsagen til henvisningen er startet

Der er en oversigt over psykologer på sundhed.dk

Det skal være en psykolog med "ydernummer"

Prisen varierer

Psykiatriloven

Anvendelse af tvang forudsætter:

- At der er forsøgt at opnå patienten frivillige medvirken
- At der proportionalitet mellem tvangen og formålet hermed
- Mindst indgribende foranstaltning (mindste middels princip)
- Information

- Patienten skal være sindssyg eller i en tilstand, der kan sidestilles med det
- Det skal være uforsvarligt ikke at udøve tvangen mhp. behandlingen fordi:
 - Patienten er til fare for sig selv eller andre
 - Udsigten til helbredelse vil være væsentligt forringet



Patient- og pårørendepolitikken

Den får I med – kan bruges som løftestang i diverse situationer

Klar tale – gør opmærksom på dig selv!

- **Pårørende er vigtige.** Tilbyd tydeligt jer selv som samarbejdspartnere
- **Gør jeres behov tydelige på både jeres egne og patientens vegne.** Klar kommunikation om behov, ønsker og ressourcer.
- **Pårørende er ligeså forskellige som patienter.** Det handler både om, hvem man er, hvilken relation, man har til patienten og patientens situation – og ikke mindst ens ressourcer. Anerkend, at det kan være svært for personalet, at vide alting på forhånd.
- **Udtryk jer med respekt og ordentlighed – også selvom I er kede af det, vrede eller frustrerede.**
- **Gør opmærksom på, at patient- og pårørendesamarbejde er vigtigt.** Ledelsen bør bruge patient- og pårørendepolitikken og sørge for, at afdelingerne implementerer den lokalt.

Hvad skal psykiatrien arbejde med?

- Pårørende har individuelle behov og ressourcer
- Sygdom rammer hele familien (arbejde ud fra det)
- Der er behov for flere støtte- og netværksmuligheder
- Pårørendeinddragelse skal tænkes ind systematisk (og individuelt)
- Pårørende er centrale for behandling og rehabilitering (gøre det bedre)
- Manglende sammenhæng i sundhedsvæsenet er en belastning.

Flere tanker og ønsker?