Sammanställning av test:

PATIENTENS ANKOMST

Samråd funktionshinders tankar och kommentarer



Bild 1 visar en diskussion som pågår under workshopen.

VARFÖR?
Syftet var att identifiera viktiga behov och insikter kopplade till besök på sjukhus. Fokus låg på att diskutera hur vi får ankomsten till ett sjukhus, att registrera sin ankomst och att hitta rätt till en bestämd plats (exempelvis mottagningsrum) att fungera så väl som möjligt.

HUR?
Samrådet fick viss information kring hur Högsbo är ritat, med separata flöden och i huvudsak ett stort väntrum. Därefter gick de genom ett antal steg, från det att de får information om att de ska på ett besök på sjukhuset till att själv tagit sig in på rätt ”mottagningsrum” och ”vårdpersonal” anlänt. Varje delmoment avslutades med diskussion kring upplevelsen. De tankar och reflektioner som uttrycktes har sammanställts och presenteras här.

FLER TANKAR?
Har du ytterligare tankar kring detta, hör av dig till Åsa Holmgren, projektledare för delprojekt vårdverksamhet och arbetssätt: asa.s.holmgren@vgregion.se

FRAMÅT...
Testet gav flertalet insikter kring områden som kommer undersökas vidare inför öppning av Högsbo specialistsjukhus. I April (se tider nedan) planeras en utställning och aktivitet på Frölunda specialistsjukhus där vi tillsammans fortsätter lära oss mer om ankomsten till sjukhus och att hitta rätt. Kom Kom! Det finns möjlighet att se Högsbo specialistsjukhus i VR-glasögon. Vem vill inte det?!

OBS! Aktiviteten är inställd på grund av risk för Coronavirus och Covid-19.

SAMMANFATTADE TANKAR
För denna målgruppen blir servicevärdens rollbeskring central. Det blir en mycket viktig person för upplevelsen av sjukhusvistelsen. Det krävs också att informationen innan besöket förbättras och att den kan ges i olika former. Har man till exempel en synskada så är det inte säkert att man vill att närstående läser ens kallelse och då behövs alternativ så man kan ta till sig informationen på egen hand. Vidare, så ska vårdpersonal ta kommunikationshjälp om det behövs t.ex. så kan man inte teckenspråk bara för att man kan teckna alfabetet. Samma typ av kompetensbehov kom upp kopplat till utrustning.
”Köp inte in utrustning som till exempel en lift om ni inte kan använda den”

Resan

-Att ta sig till rummet

1 Inför besöket
Information inför besök är en viktig del för att känna sig trygg. Centrala frågor att få besvarade inför ett besök är hur det går till vid ankomst till sjukhuset, var det finns personal som kan svara på frågor, vem ska jag träffa vid mitt vårdmöte samt hur lång tid som är avsatt för mötet. Möjligheten att ta sig till sjukhuset med kollektivtrafik försvåras om det är långt att gå eller att man måste gå uppför/nedför backe från buss eller spårvagn. Viktigt att själv få välja hur och när man vill kommunicera med vården till exempel för att ändra sin tid (vården bör vara tillgänglig och på flera sätt). Kontakten kan inte vara bunden till en viss tid.
Vidare, så krävs tydliga skyltar där det framgår att det är rökförbud och var rökning är tillåtet, samt att det inte är tillåtet att bära parfym.

2 Registrera

Telefonenen är ett viktigt stöd för många i målgruppen. Informationen vid *Registrering* ska kunna ges på olika sätt t.ex. bild, ljud och skrift. Om man som synskadad besöker sjukhus vid enstaka tillfällen är det inte aktuellt att lära sig ett nytt system, utan alla sjukhus i VGR bör ha samma system. Tekniken ska fungera hela tiden och ge signal om den inte fungerar. Om pappret är slut ska den hänvisa till annan kiosk. Personalen behöver en plan för hur de gör om Registrering inte fungerar. Det ska vara tydligt var och hur man kan få den första mänskliga kontakten på sjukhuset. Vid i *registrering* är det viktigt att det inte syns vilket typ av vårdmöte som patienten ska ha. Detta för att känslig information inte ska kunna komma till någon som inte ska ha den.

”Hjälpzon med larm-knapp hade varit bra. Då skulle man kunna invänta värden där.”

3 Vänta på tid

En lugn miljö är skönt. Det behöver finnas möjlighet att vänta utan att ha någon person bakom ryggen för att känna sig trygg. Det finns en önskan om en blandad möblering med olika nivåskillnader och där viss möblering är fast. Laddstationer och ljudsignal vi entré är bra om det finns. När numret kommer upp för att gå till rummet hade det varit bra om servicevärden bevakade numret på displayen och att de kom fram utan att man behöver ge tecken.

4 Hitta rätt

Behövs ett sätt där servicevärden kan ta över ansvar från patienten och bli en form av ledsagare. Där hen tar ansvar för att man som patient med speciella behov kommer till rätt rum i tid. För de som kan ta sig själv behövs en tydlig skyltning. Tänk lite som på ett hotell med färg i golv, synstråk, tydliga siffror mm.

5 Ta sig in och vänta på personal

Välkommen in ”namn” och vidare information om att du ska sitta ner och vänta på vårdgivaren ”namn”. Besöket kommer ta ca x min.

Behövs information om vem man kommer möta i rummet, hur länge man kan tänkas vänta där och om man är rätt i eller fel rum. Är man vid fel rum behöver någon få reda på det så att personal kan hjälpa en att hitta rätt.