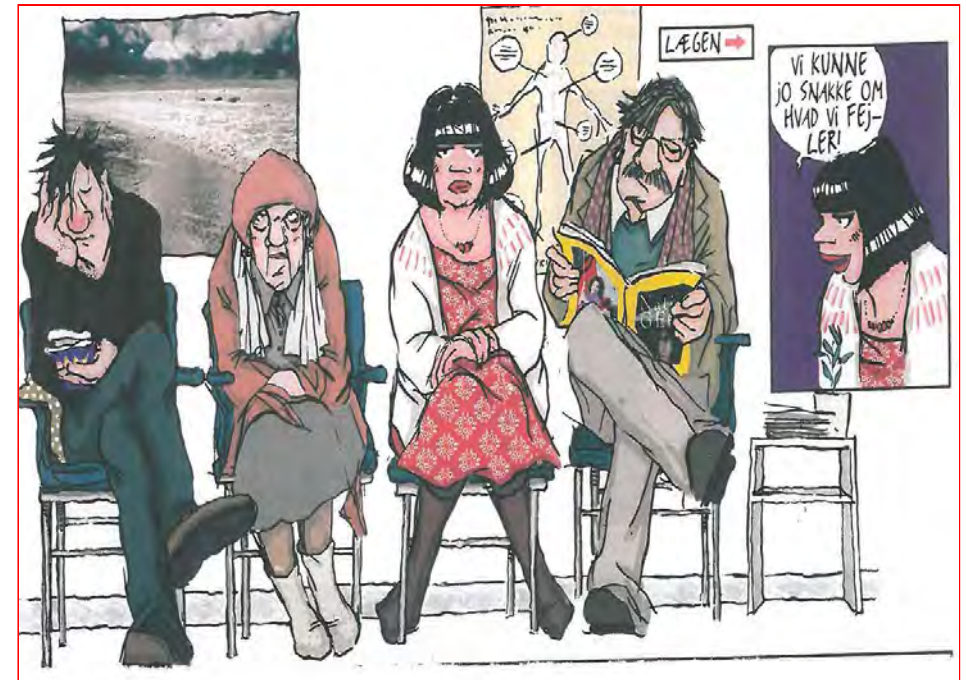


Kilder:

<http://www.regionh.dk/nythospitalnordsjaelland>
www.ident.nu/
www.sonovision.dk/ Sansernes hospital
hodspot.houseofdesign.biz/blog/?p=687
 Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser (LUP) 2010, revideret udgave august 2011
www.dnv.rm.dk (Gødstrup)
www.dnu.rm.dk (Århus)
www.ouh.dk (Odense): Idégrundlag vedrørende børn og unge på nyt OUH 3.4.3 Ventearial
 Frederiksbergs Hospitals hjemmeside
www.ascom.dk/vejle_ortopaedkirurgisk_ambulatorium.http
 Sydvestjysk Sygehus hjemmeside: Nye tilbud til ventende skadestuepatienter
www.dnu.rm.dk/.../Præsentation/Sanserneshospital.pdf
www.invia.nu
 Gentofte Hospitals hjemmeside
 Tine Willemoes, arkitekt og designer: Helbredende / Motiverende arkitektur
 Hvidovre Hospitals hjemmeside
 DDKM: Modtagelse af elektivt henviste patienter 22.6.
 Øjenafdelingens E-dok: Modtagelse af elektivt henviste patienter 22.6.2.1
<http://www.ident.nu>
 PATIENTER OG PÅRØRENDES OPLEVELSER OG BRUG AF VENDE- OG OPHOLDSRUM, et antropologisk felt studie på Hillerød Hospital
www.musicure.com/
www.supportmedia.dk/Abonnent.htm
www.aalborgsygehus.rm.dk/
www.mm.dk.brugernes_sundhedsvaesen

Projektgruppe:

Diana Madsen, Regionshospitalet Holstebro
Sidse Toft Jepsen, Regionshospitalet Herning
Karen Lønstrup Bentsen, Regionshospitalet Holstebro



Mens vi venter ...

En bedre oplevelse af ventetid

Idékatalog til inspiration

Udviklingsforløb for lægesekretærer 2. halvår 2011
Hospitalsenheden Vest

Et patientforløb starter allerede, når patienten indfinder sig på sygehuset, og derfor har vi valgt at fokusere på opholdet i venteværelset som en understøttelse af et godt patientforløb.

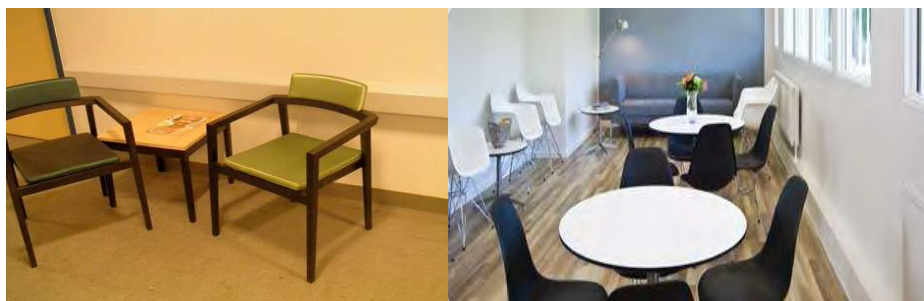
I dette Idékatalog er der ideer og forslag til, hvad der kan forbedre patienter og pårørendes oplevelse af ventetiden.

Vores projekt har primært fokuseret på ambulatoriers venterum med mobile patienter. Vi har ikke direkte beskæftiget os med årsager til ventetid.

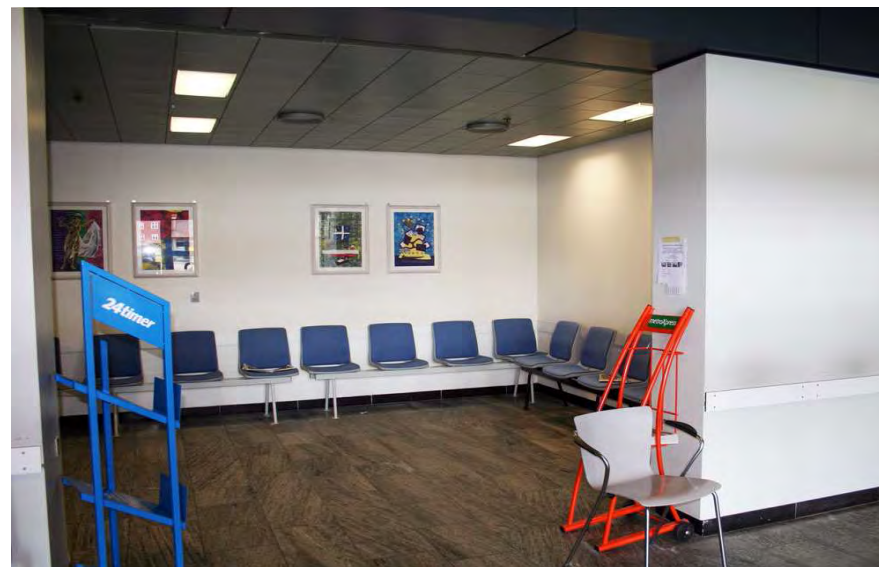
VENTETID – HVAD ER DET FOR EN STØRRELSE?

De fleste af os har på godt og ondt prøvet at sidde og vente på et hospital. Men har du tænkt over, hvordan venterummets indretning påvirker den tid du tilbringer i venteværelset?

Joh, tænker man – jeg ville nu hellere, at de brugte ressourcerne på at undgå ventetid overhovedet!



Hvor vil du helst vente?



Før og efter – men stadig fastlåste stole



på stuerne og to patienter, der er i røntgen. Hver patient figurerer på skærmen som en "boble" med deres egne initialer i, og boblen flytter sig så rundt, når patienten flytter sig.

Sydvestjysk Sygehus er det første sygehus i Region Syddanmark, der giver patienterne den mulighed. Ledende oversygeplejerske i den fælles akutmodtagelse, Christian Jørgensen, glæder sig til at tage den nye teknik i brug:

- Det giver patienterne en mulighed for at få et indblik i, hvad der foregår i maskinrummet, og vi håber, at det også kan være med til at give en forståelse for, hvorfor der nogle gange er ventetid, siger han. Den aktuelle ventetid kan også ses på skærmene og bliver hele tiden opdateret.

(Kilde: Sydvestjysk Sygehus hjemmeside: Nye tilbud til ventende skadestuepatienter)

FÅ "GRATIS" BLADE I VENDEVÆRELSET - OG STØT SAMTIDIGT DANSK RØDE KORS

Der skabes et bedre ventemiljø – og indsamles samtidigt bidrag til Dansk Røde Kors' hjælpearbejde

I et samarbejde mellem Support Media A/S og Dansk Røde Kors er dette koncept en realitet i Danmark. Konceptet sikrer et spændende udvalg af blade og magasiner leveret til venteværelset hver måned. Det giver ikke kun patienterne adgang til frit at læse i bladene, men også muligheden for at kunne medtage et særligt interessant blad, når de samtidigt vælger at støtte Dansk Røde Kors. På denne måde støtter såvel konsultationen som patienterne Dansk Røde Kors.

I indsamlingsbøssen kan patienterne lægge 5, 10 eller 20 kroner, såfremt de ønsker at medtage et blad fra udvalget i venteværelset.

(Kilde: www.supportmedia.dk/Abonnent.htm)

Ventetid på sygehuset kan minimeres, men kan ikke undgås helt. Ventetid bliver dog lettere at håndtere, når der er gode rammer og tilbud til de ventende.

Der er en sammenhæng mellem hvordan pårørende og patienter oplever de fysiske rammer i venterummene og hvordan indretningen påvirker deres adfærd.

Vi kender det alle sammen. Venterummet. Vi har siddet der utallige gange. Hos lægen, på sygehuset ved tandlægen. Og ventet – på en undersøgelse, behandling, en svær snak, eller måske endda en trist besked. Det offentlige venterum er et velbesøgt rum, men paradoksalt nok nærmest usynligt, ofte tilfældigt indrettet. Lidt siddepladser. Muligvis en stak gamle ugeblade eller pjecer. Måske endda lidt legetøj til børnene. Professionelt og bekvemt, ja. Men hyggeligt, det er det sjældent.

Når det kommer til indretning af vente- og opholdsrum, lader der til at være en tendens til at se patienter som én samlet gruppering med samme type venteadfærd.

Mange patienter og pårørende gør da også de samme ting når de opholder sig i et venterum fordi rummet indbyder til det – men der er forskellige behov. Mens nogle ønsker ro, ønsker andre mulighed for at se tv eller snakke med pårørende. Nogle ser stort på indretningen fordi der kun er tale om et kort besøg, andre ønsker at der var flere planter, mere at se på og flere muligheder for at foretage sig forskellige ting.

Patienter (og pårørende) er ikke én samlet gruppe og derfor bør venterum designes med fokus på forskellige behov, så folk kan skabe deres eget rum i rummet.

Venterum bør medtænkes som en betydningsfuld del af en samlet hospitalsoplevelse, da nogle patienter og pårørende tilbringer lang tid i disse rum (f.eks. mellem behandling og svar på prøver eller fordi de vælger at komme i god tid).

De fysiske rammer er ikke kun de store ting, såsom skillevægge, mure, møbler. Det er også mindre rammer, ting i rummet, eksempelvis ugeblade, aviser, vandautomat, fjernsyn. Endelig spiller lyd, lys og dufte også ind.

Mange af de samme handlinger finder sted, uafhængig af tid, såsom man først melder sin ankomst, dernæst finder en stol, dernæst enten læser et tilfældigt blad eller blot stirrer ud i luften til det bliver ens tur. Der er (næsten) ingen kommunikation patienterne imellem.

Venterummene skal give mulighed for, at patienter og pårørende kan gøre andet end passivt at vente.



De fysiske rammer bør sikre, at man ikke føler sig stuvet sammen i et fyldt lokale og dermed føler at ens sygdom synliggøres; at man kan sidde og snakke privat med pårørende uden at føle at alle lytter med.

De fysiske rammer skal heller ikke signalere, at man føler sig tvunget til at interagere med andre, fordi man sidder tæt, men at man kan passe sig selv mens man venter.

Man bør også tage i betragtning, at det kan virke stressende og ukomfortabelt at sidde tæt op ad hinanden med overskridelse af intimsfæren til følge.

Alt sammen med øje for at gøre nærhed, tryghed, helhed og optimisme centralt for den oplevelse det er at vente.

INFORMATIONSTAVLER

Ved at sætte informationstavler op, kan patienterne til de forskellige ambulatorier, der deler ventearealet, følge med i ventetiden. Et simpelt nummersystem vil kunne anvendes, så man får udleveret et nummer ved ankomsten, hvis der er ventetid. Nummeret kommer op på tavlen i café eller et andet fælles venteareal, når det er ved at være tid til, at patienten skal vende tilbage til ambulatoriet.

Elektroniske informationstavler kan også anvendes til andre relevante informationer – man kan spørge patienterne, hvad de gerne vil have af oplysninger. Og hvilken information vil man gerne formidle?

Brug humor!

Bl.a. i brochurer og i udsmykningen

Tag det selvhøjtidelige og de løftede pegefingre ud af din formidling. Intet løser op som et lille smil!



PATIENTER KAN FØLGE MED PÅ STORSKÆRM

Som noget helt nyt får de ventende patienter på Sydvestjysk Sygehus mulighed for at få et indblik i hele processen "inde bagved". Det sker på tre storskærme, der viser hele patient flowet i skadestuen. Så kan du som patient eksempelvis se, at der er tre patienter, der behandles

På den måde kan noget af presset tages af de lokale venteværelser, så patienter og pårørende ikke skal stå op, hvis der ikke er siddepladser nok.

Der kan indrettes specielle zoner for de patienter, der ønsker ro og privatliv, mens de venter.

Måske bedre information til patienterne om, at "Patienter er forskellige og det er undersøgelser også, så derfor går det ikke altid efter tur"?

Skrive i indkaldelsesbrevet, at det er en god idé at medbringe noget læsestof, håndarbejde eller andet til at forsøde en eventuel ventetid med? Trådløst netværk? Akvarium med tropiske fisk – eller et terrarium? Strikke firkanter til Mother Theresa? Lægge et fælles puslespil? Lave "Kryds og bolle" på gulvet? Eller en hinkerude?

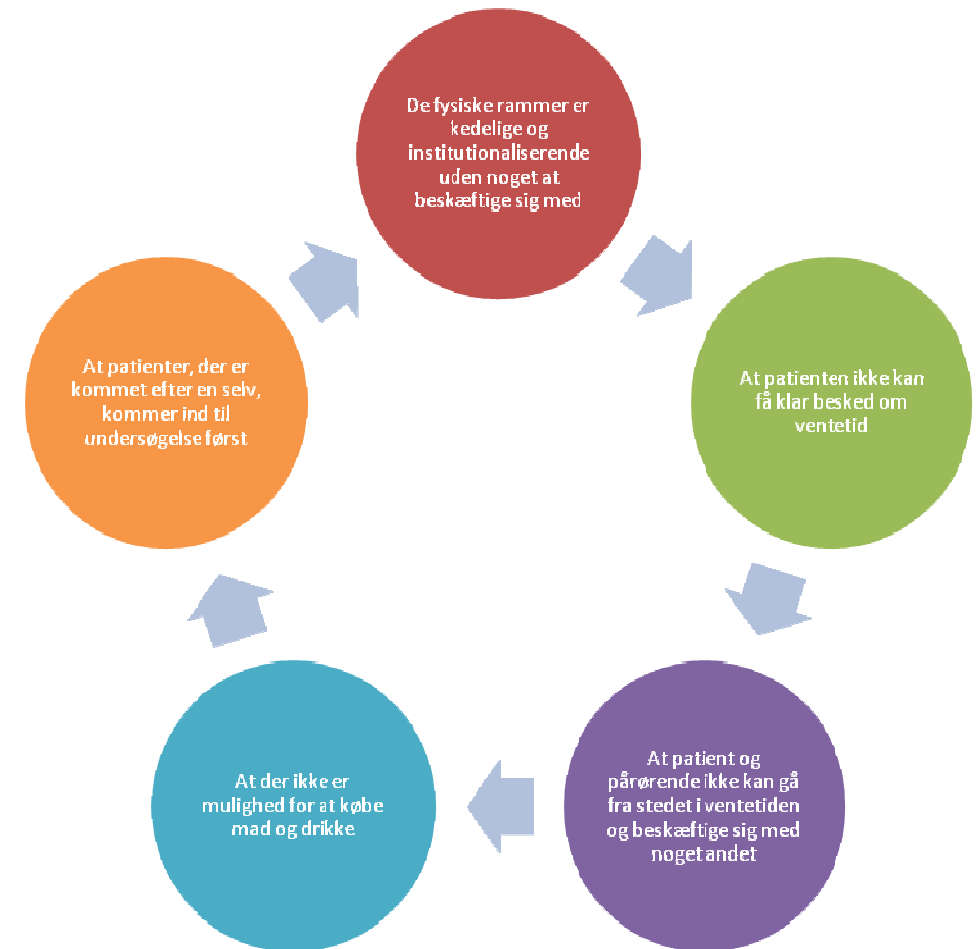
Måske lave et **caféområde**, hvor patienter kan vente på hjemkørsel?

Samtidig kan man bryde skrankerne ned i forhold til patienter og pårørende ved at flytte receptionspersonalet ud i ventearealet. Der er så direkte kontakt til personalet som et forbindelsesled mellem ambulatorium og patient. Og på den måde er der også øget frihed for patienter og pårørende – de kan kaldes tilbage til ambulatoriet, når det er tid til undersøgelse via opkald fra ambulatoriet til receptionisten.



Her kan man sidde lidt for sig selv

Hvad gør ventetiden L - A - N - G



Hvordan kan ventetiden opleves som kortere?

VED AT ANVENDE

- **HELBREDEDE / MOTIVERENDE ARKITEKTUR** (side 8)
- **SET FRA BØRNEHØJDE** (side 7)
- **KUNST TIL HELING OG ADSPREDELSE** (side 9)
- **AKTIVERENDE UDSMYKNING** (side 10)
- **MUSIK I VENDEVÆRELSET** (side 12)
- **FÅ VIRKEMIDLER KAN ÆNDRE ET VENDEVÆRELSES UDSEENDE** (side 13)
- **FRIVILLIGKORPSET** (side 13)
- **FRIHED TIL AT BEVÆGE SIG VÆK** (side 14)
- **FÆLLES VENDEVÆRELSE – CAFÉ OMRÅDER – DIVERSE FORSLAG** (side 15)
- **INFORMATIONSTAVLER** (side 17)
- **FØLGE PATIENTFLOWET PÅ STORSKÆRM** (side 17)
- **FÅ "GRATIS" BLADE I VENDEVÆRELSET** (side 18)

HELBREDEDE / MOTIVERENDE ARKITEKTUR

fortæller Karen Marie Hansen, afdelingssygeplejerske på ortopaedkirurgisk ambulatorium på Vejle Sygehus.

Friheden gør forskellen

NetPage er koblet til sygehusets netværk og kommunikerer trådløst med de mobile enheder. Personalet kan derfor hurtigt komme i kontakt med patienterne, selvom de er op til to kilometer fra venteværelset og give besked, når det er tid at returnere til afdelingen.

Nu får de en mobil enhed og en kaffebillet, så de kan gå ned i cafeteriet og få en kop frisk kaffe og købe noget at spise. Andre går ud og stiller p-skiven eller nyder vejret. Det giver patienterne en helt anden tilfredsstillelse og frihed, fordi de ikke er bundet til venteværelset. De føler sig taget mere alvorligt og kan se, at vi gør, hvad vi kan for at hjælpe. Derfor har vi fået utrolig god respons, fortæller Karen Marie Hansen.

– Når der opstår ventetid, åbner vi blot NetPage-programmet på computeren, noterer den mobile enheds nummer og giver patienten en kort introduktion. Et kvarter inden det bliver patientens tur, dobbeltklikker vi på enhedens nummer på computeren. Det får patientens enhed til at bippe, og så ved patienten, at han skal tilbage til afdelingen. Det vigtigste for os er, at systemet er nemt og hurtigt at bruge, så vi ikke skal bruge tid på oplæring eller indtastninger, forklarer Karen Marie Hansen.
(Kilde: www.ascm.dk/vejle_ortopaedkirurgisk_ambulatorium)

FÆLLES VENDEVÆRELSE – CAFÉ OMRÅDER – DIVERSE FORSLAG

Hvis de bygningsmæssige rammer tillader det, eller når der skal bygges nyt, kan man overveje, om det er en idé at lave fælles, centrale venteværelser, f.eks. i forbindelse med en café med tv og mulighed for at købe mad og drikke.

at gå en tur med en patient, hente ting i kiosken, hente mad i kantinen, spise sammen med eller snakke med patienten. De frivillige i forhallerne og ambulatorierne tilbyder ventende patienter og pårørende en kop kaffe og en snak. Det er en forudsætning, at patienten ønsker den frivilliges tilstedeværelse. Enkelte frivillige spiller klaver en gang ugentligt på udvalgte sengeafdelinger, andre igen støtter op om arrangementer for patienter og pårørende på Aalborg Sygehus. Frivilligkorpset tilbyder kort sagt medmenneskeligt samvær. De frivillige er ment som et friskt pust for patienterne i hverdagen. Frivilligkorpset består af borgere, der ønsker at gøre en indsats for patienter på sygehuset. Alle borgere kan søge om at blive frivillig, hvorefter de indkaldes til en vurderende samtale. Se bagsiden af denne folder for nærmere oplysninger. (Kilde: www.aalborgsygehus.rn.dk)

FRIHED TIL AT BEVÆGE SIG VÆK FRA VENTEVÆRELSET I VENTETIDEN

Takket være NetPage kan personalet på Ortopædkirurgisk Ambulatorium på Vejle Sygehus i dag udlevere mobile trådløse enheder fra Ascom til de ventende patienter, så de kan færdes frit på sygehuset, mens de venter. Som køen skrider frem, kan patienterne "bippes" tilbage til afdelingen via de trådløse enheder.

– Vi gør, hvad vi kan for at undgå ventetid, men vi kan ikke forudse, om patienter får et ildebefindende eller skal have taget ekstra røntgenbilleder, og den slags skaber ofte kø. **Vi har ellers et rigtig godt venteværelse, men patienterne blev alligevel irritable, nervøse og rastløse af ventetiden.**

Efter at vi har fået de trådløse enheder fra Ascom, som vi kan udlevere til de ventende patienter, føler vores patienter sig taget mere alvorligt og er mærkbart mere glade. Samtidig har vi fået mere ro til vores arbejde i de situationer, hvor vi er presset på tiden,

Hvad er helbredende arkitektur?

Helbredende arkitektur er et designkoncept, der repræsenterer visionen om, at arkitekturen påvirker menneskers velvære, og at arkitekturen kan medvirke til at fremme en helingsproces hos det enkelte menneske. Både patientens, personalets og de pårørendes oplevelse af rum og arkitektur er en del af begrebet.

Hvis vi vil optimere de fysiske rammer i et venteværelse, kan vi blandt andet se på belysningen, farverne, mulighederne for at kigge ud samt hvad der hænger på væggene. Summen af alle disse indtryk betyder overraskende meget for patienternes og personalets velbefindende.

Hvordan er lyset?

Lyset har en stor betydning for vores psyke. Lysstofrør udsender lys af dårligere kvalitet end glødelamper, og vi trives bedst, når lyset er varieret som lyset på en solskinsdag. Også placeringen af de forskellige lyskilder betyder meget for, hvor godt vi trives inde.

Hvordan er lydene?

Støj er en af de største kilder til stress i hverdagen. Det er vigtigt at tage udgangspunkt i individuelle tærskler og behov. Den enkelte skal kunne kontrollere støjniveauet fra for eksempel musik, samtale og ringende telefoner.

Hvordan er farverne?

Farverne omkring os påvirker konstant vores følelser og stemninger. Forskningen viser, at mennesker reagerer forholdsvis ens på bestemte farvepåvirkninger. For eksempel gør store flader med gul os positive og energiske, mens for meget rød kan gøre os hidsige, dominerende og aggressive.

(Kilde: www.danishdesigners.dk)



SET FRA BØRNEHØJDE

Indretningen bør henvende sig til den aldersgruppe, der skal opholde sig i det.

Store, lyse rum, vægmalerier med børnemotiver, en atriumgård med legeplads, hvor børn og forældre kan fordrive ventetiden. Sådan noget ville være ideelt at tænke ind i en nybygning.

Mindre rum, hvor forældre og barn kan opholde sig i fred og ro, hvis det bliver for voldsomt at være i et areal med mange andre. Et rum i rummet med lette, flytbare skærme?



Måske et puslerum for mor og barn? Et tekøkken med mikroovn? Et sted at amme?



FÅ VIRKEMIDLER KAN ÆNDRE ET VENDEVÆRELSE

Patienterne savner en mere positiv og optimistisk atmosfære, fornemmelsen af, at der er taget hånd om omgivelserne. De oplever venteværelserne som triste og tomme, og det påvirker stemningen negativt. Et virkemiddel er at overføre noget af den hygge og hjemlighed, vi forbinder med privatsfæren, til venterummet. Det er selvfølgelig en hårfin balance, for det skal jo stadig være et professionelt miljø.



(foto: Sidse Toft Jepsen, Klinisk Biokemisk Afdeling, Regionshospitalet Herning)

FRIVILLIGKORPSET

De frivillige i Frivilligkorpset, som i daglig tale kaldes Tid og nærvær, er et tilbud primært til indlagte patienter på sengeafdelinger. Dog tilbydes ambulante patienter og pårørende i forhallerne på Aalborg Sygehus Afsnit Syd og Nord også denne service, som kan beskrives som en udvidet pårørende-funktion. De frivillige, der findes på afdelingerne kan for eksempel tilbyde

MUSIK I VENDEVÆRELSET

Musik kan også anvendes i hospitalsmiljøet, udenfor de egentlige behandlingssituationer – som f.eks. i venteværelser. Nedenstående er fra en artikel om et vellykket forsøg på Frederiksberg Hospital:

Musik beroliger patienter

Kortere ventetider og mere rolige patienter. Det er resultatet af musik i venteværelset på medicinsk ambulatorium på Frederiksberg Hospital.

Patienterne kommer hurtigere til undersøgelse, og besøget hos lægerne og sygeplejerskerne foregår i en mere behagelig atmosfære. Siden personalet i Kardiologisk-endokrinologisk ambulatorium på Frederiksberg Hospital er begyndt at spille musik fra MusiCure i venteværelset, er ventetiden for de daglige ca. 50 daglige patienter gået ned med op til 30 minutter.

”Patienterne er ikke længere så frustrerede over ventetiden. De brokker sig ikke så meget mere til personalet, efter vi indførte musikken i venteværelset”.

I venteværelset har man kun fået positive tilbagemeldinger fra patienterne om musikken. Nogle patienter siger, at de slapper af og ikke føler, at de spilder tiden i venteværelset. (Kilde: Frederiksbergs Hospitals hjemmeside)



Her skal dog nok mere end musik til!

KUNST TIL HELING OG ADSPREDELSE



Et mål kan være at skabe et helende og optimistisk miljø, samt afhjælpe stress forbundet med at opholde sig i et sygehusmiljø.

Kunst på et hospital kan understøtte behandling og heling. Undersøgelser viser, at patienter oftest foretrækker at se på billeder, som er rolige - og hvor motivet er let at forstå og forholde sig til.

Følgende elementer virker positivt på helingen: stille eller langsomt flydende vand, frodig vegetation, blomster, forgrund med pletvis åbenhed, parklignende eller åbne landskaber med spredte træer og græs, fugle eller andre ikke-truende dyr.

Det er påvist, at det ikke er uden risiko at bruge kunst, som er tvetydig eller kan fortolkes. Og det lægger abstrakt kunst jo i væsentlig grad op til. Når betragterne er stressede eller i en negativ

følelsesmæssig situation, hvilket de ofte er i en hospitalssammenhæng, vil de have tendens til at reagere på en negativ måde i forhold til kunst, de ikke forstår, eller som indeholder negative billeder eller symboler

- **Helende effekt:** Kunst gør, at patienter og personale føler sig bedre tilpas.
- **Positive distraktioner:** Kunst giver patienter og besøgende til at fokusere på noget andet end egen (og de omgivende persons) tilstand.
- **Branding:** Kunst forbedrer patientens og pårørendes opfattelsen af plejen på hospitalet, og tjener som et element brugerne kan identificere hospitalet med.
- **Hjemlighed:** Kunst gør hospitalet mindre skræmmende.
- **Afstresning:** Patienter, besøgende og personale bruger udvalgte kunstværker til afstresning. Det samme gælder for de ansatte.



AKTIVERENDE UDSMYKNING

Billeder af nærmiljøet er ofte en god idé, da det tilfører en tryk forbindelse mellem hospitalet og verden udenfor.

Flytbare skærme med tekstiler med billeder "man kan gå ind i" kan bruges til at afskærme og lave mere intim rumfornemmelse i de situationer, der er behov for det. Eller blot skærme med farvet tekstil.



Idéer, der kan bruges på væggen i venteværelset.

Eller i loftet, hvis man skal ligge ned

FIND 20 FEJL

En serie af plakater eller fotostater med "Find Holger" kan give både børn og voksne noget at koncentrere sig om

Et luftfoto eller et bykort kan give god adspredelse