

18. december 2020

19/08878-55

Evaluering af videomøder i Det Psykiatriske Patientklagenævn

Dalsgaard & Co. har gennemført en evaluering af videomøder for Det Psykiatriske Patientklagenævn, som vi hermed offentliggør.

Nævnenes Hus har etableret et fagligt stærkt, fælles sekretariat i Viborg, som bidrager til velfungerende nævnsbehandling og dermed til at styrke psykiatriske patienters retssikkerhed og behandle patienternes klager på en mere smidig og hurtig måde. Kvaliteten af afgørelser er høj, og sagsbehandlingstiden er reduceret markant, efter at beholdningen af sager i nævnet er nedbragt. Den gennemsnitlige sagsbehandlingstid er nu 9 dage.

I forhold til videomøder er det min opfattelse som formand for Det Psykiatriske Patientklagenævn, at videomøder i nævnet bidrager til at sikre psykiatriske patienters retssikkerhed og en effektiv sagsbehandling. Mødeformen har også særligt sikret, at nævnet i den nuværende sundhedsmæssige situation med spredning af COVID-19 i Danmark har kunnet varetage sin vigtige opgave.

I forhold til evalueringen bemærker jeg, at der er stigende accept af videomøder blandt de involverede, at stort set alle patienter, der har deltaget i evalueringen, svarer, at de føler, at de er blevet hørt under mødet, og at en overvejende del af patienterne har givet udtryk for en positiv oplevelse af mødet og en god eller meget god kontakt med nævnet, samt at en meget lille del af patienterne har udtrykt, at de har haft en dårlig oplevelse med mødet.

Jeg bemærker også, at selv om flertallet af de deltagende patientrådgivere, nævnsmedlemmer, læger og sundhedsmedarbejdere har givet udtryk for en stigende tilvænning til videomøder, er der også et mindretal, som fortsat oplever videomøder som upersonlige, og at helhedsvurderingen af patienten er begrænset af mødeformen.

Jeg hæfter mig hertil ved, at flere patientrådgivere og nævnsmedlemmer har givet udtryk for, at et velforberedt og velfungerende videomøde kan begrænse nervøsitet og øge trykningen hos størstedelen af patienter, fordi mødet kan foregå i kendte omgivelser og med færre mennesker fysisk til stede i lokalet.

Alle involverede giver på linje med Nævnenes Hus' egne erfaringer udtryk for, at problemer med opstart og anvendelse af det tekniske udstyr under mødet ofte negativt påvirker oplevelsen af mødet. Evalueringen fastslår, at den største barriere for den gode oplevelse af mødet er tekniske

Direktøren
NÆVNEHUS

Toldboden 2
8800 Viborg

Tlf. 72 40 56 00
CVR-nr. 37795526
EAN nr. 5798000026070
fkn@naevneneshus.dk

udfordringer og manglende erfaring med opstart af møder og brug af afdelingernes videoudstyr. Konkret er det omtalt i evalueringen, at udfordringerne består i stabilitet i opkobling, for små skærme og/eller for dårlig billedkvalitet, mangelfuld mikrofonopsætning og dårlig lyd, samt manglende viden om og vejledning i opstart og anvendelse af videoudstyret på flere sygehusafdelinger.

Evalueringen fremhæver en række forslag til bedre videomøder og større mødeeffektivitet, der er fremkommet under workshops med patientrådgivere og nævnsmedlemmer. Forslagene omhandler planlægning af nævnsmøder, forberedelse af nævnsmøder, gennemførelse af nævnsmøder og videreudvikling af nævnsmøder. Nævnenes Hus har igangsat flere af forslagene og vil i det kommende år arbejde videre med at forbedre mødeoplevelsen for patienter og andre involverede. Nævnenes Hus vil særligt indlede dialog med regioner og afdelinger om, hvordan nævnet og afdelingerne sikrer den bedst mulige mødeoplevelse for patienter, der deltager i videomøder i nævnet.

Nævnenes Hus vil evaluere videomøder i nævnet igen primo 2022. Nævnenes Hus vil særligt overveje, hvordan styrelsen kan involvere psykiatriske patienter mere i den kommende evaluering af mødeformen for at sikre størst muligt bidrag fra de borgere, der klager til nævnet.

Med venlig hilsen

Christian Lützen