

Workshop kallelser barn

Bygger vidare på "7 tips för kallelser" av Åse Lindberg, patientkomm.ansv samt tips från Expertrådet Sus. Förankrat i ledningen för barnverksamheterna.

Workshopledare: Ann Elmqvist Fridh, Helene Holmqvist, Jennie Persson, Jenny Molested

Vuxna måste lyssna

Trösta mig!

Ingen äger mig!

Varsnäll mot mig

Lär mig nya saker

Ta hand om mig

Jag vill leka!

Jag bestämmer över min kropp

Var rättvis mot mig

FN:s konvention om barnets rättigheter

Ratificerad 1990, svensk lag 1 jan 2020

VAD ÄR BARNKONVENTIONEN?

Barnkonventionen är ett rättsligt bindande internationellt avtal som slår fast att barn är individer med egna rättigheter, inte föräldrars eller andra vuxnas ägodelar. Den innehåller 54 artiklar som alla är lika viktiga och utgör en helhet, men det finns fyra grundläggande principer som alltid ska beaktas när det handlar om frågor som rör barn:

2

Alla barn har samma rättigheter och lika värde.

3

Barnets bästa ska beaktas vid alla beslut som rör barn.

6

Alla barn har rätt till liv och utveckling.

12

Alla barn har rätt att uttrycka sin mening och få den respekterad.

Patientlagen (2014:821)

1 kap. Inledande bestämmelser

8 § När hälso- och sjukvård ges till barn ska barnets bästa särskilt beaktas.

3 kap. Information

3 § När patienten är ett barn ska **även** barnets vårdnadshavare få information enligt 1 och 2 §§.

6 § Informationen ska anpassas till mottagarens ålder, mognad, erfarenhet, språkliga bakgrund och andra individuella förutsättningar.

4 kap. Samtycke

3 § När patienten är ett barn ska barnets inställning till den aktuella vården eller behandlingen så långt som möjligt klarläggas. Barnets inställning ska tillmätas betydelse i förhållande till hans eller hennes ålder och mognad.

Riktlinjer för barn i hälso- och sjukvård

NOBAB standard
www.nobab.se



EACH charter
www.each-for-sick-children.org



Barns och ungdomars rätt på sjukhus

FN:s barnkonvention definierar barns rättigheter. För dig som är barn eller ungdom och vistas på sjukhus har NOBAB (Nordiskt nätverk för barn och ungas rätt och behov inom hälso- och sjukvård) utifrån barnkonventionen tagit fram riktlinjer för att säkra att du bemöts och vårdas på bästa sätt.

Inom barn-ungdoms sjukvården, SUS, arbetar vi för att bevaka och utveckla barns och ungdomars rätt inom barnsjukvården.

Läs mer i broschyren **Barns och ungdomars rätt på sjukhus** (du hittar den på avdelningen samt www.skane.se/sus).

- BARN OCH UNGDOMARS RÄTT PÅ SJUKHUS -

Informationen är sammanställd av beröringsgruppen inom barn-ungdoms sjukvården SUS och följer de toa punkterna i NOBAB standard.

Varför är det viktigt med bra kallelser?

Föräldrar och barn som vet vad som ska hända och förstår varför är trygga barn och trygga föräldrar.

Kallelserna är en stor del av den information som föräldrar och barn får inför sjukhusbesöket.

Hantering av personuppgifter enligt GDPR

Vad är syftet med GDPR?

Skydda medborgarnas grundläggande rättigheter och friheter, särskilt rätten till skydd av personuppgifter

Rätten till skydd för personuppgifter

Rätten till skydd för privatliv

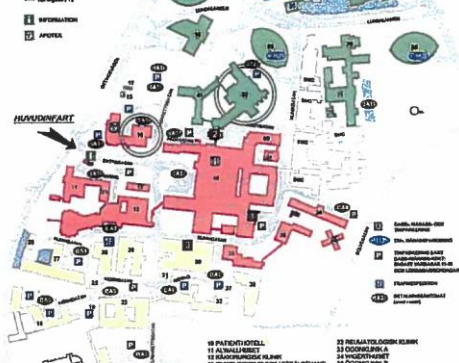
Hantering av personuppgifter enligt exempel på digitala lösningar som är lämpliga att använda för utbyte av information som kan omfattas av sekretess:

- **1177 Vårdguidens e-tjänster är skapade för att på ett säkert sätt kunna kommunicera med patienter. Se vidare på sidan Så skyddas och hanteras dina uppgifter när du är inloggad (www.1177.se)**
- Säker e-post är en säkerhetslösning inom Region Skåne som ska användas för att skicka e-post krypterat/insynsskyddat och där mottagaren säkert kan identifiera vem som är avsändaren. Även om det är säkert att skicka handlingen med säker e-post är det viktigt att man upprättar en rutin för radering av e-posten i sin Outlook så att inga handlingar som innehåller sekretessbelagda uppgifter eller känsliga personuppgifter blir liggande efter att de har hanterats. För mer information, se sidan "Säker e-post" (intranätet).
- Vid överföring via digitalt medium (till exempel USB eller extern hårddisk) ska informationsbäraren, om den inte skickas rekommenderat eller mot postförskott, vara krypterad. Informationsbäraren ska läggas i ett vadderat och förslutet innerkuvert, vilket sedan läggs i ett ytterkuvert där adressuppgifterna skrivs.

https://vardgivare.skane.se/siteassets/2.-patientadministration/journalhantering-och-registrering/informationssakerhet/patientsakerhet-och-sekretess---fillistning/hantering_av_handlingar.pdf

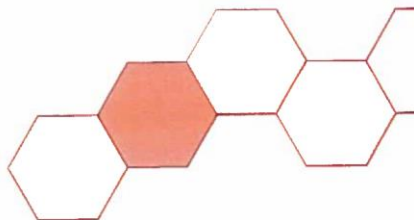
- PARKERINGSKARTA

- 1 Akutkliniska Vård i Jämförande
- 2 Akutvårdskliniken
- 3 Akutvårdskliniken
- 4 Akutvårdskliniken
- 5 Akutvårdskliniken
- 6 Akutvårdskliniken
- 7 Akutvårdskliniken
- 8 Akutvårdskliniken
- 9 Akutvårdskliniken
- 10 Akutvårdskliniken



VÄLKOMNA TILL

Spasticitetsmottagningen



Barnmedicinsk Avdelning 1
Jan Waldenströms gata 18, plan 4
Skånes universitetssjukhus
205 02 MALMÖ
040 - 331643

KALLELSE

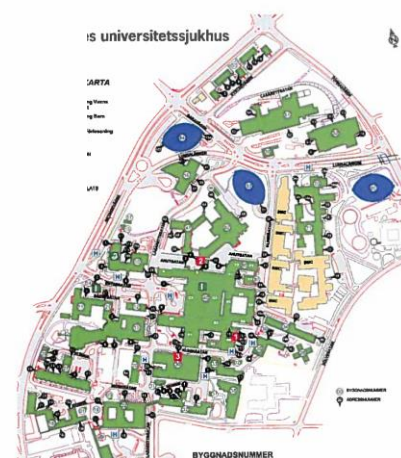
Härmed kallas

till oss på Barnmedicinsk Avdelning 1
Jan Waldenströms gata 18, plan 4

_____ dagen _____ klockan _____ för:

Om tiden inte passar eller om tolk behövs vid besöket, vänligen kontakta oss snarast på telefon 040-331643!

VÄLKOMMEN!



Välkommen till spina bifidamottagningen

Du är välkommen till barnendokrinologiska mottagningen som del i utredningen av könsdysfori vid Barn- och Ungdomssjukhuset vid Skånes Universitetssjukhus i Lund och Malmö.

Vid första besöket hos oss tar vi bland annat upp följande:

- Allmän medicinsk hälsobedömning
- Undersökning (inkl. längd- och vikt, allmän undersökning, blodtryck, pubertetsbedömning)
- Genomgång av årtitliga sjukdomar i släkten av betydelse för eventuell remiss till fertilitetsparande behandling.

Det är bra om åtminstone en vårdnadshavare är med under besöket som beräknas ta cirka en timme

Ta gärna med kopia av tillväxtkurvan från skolan.

Kontakt

Läkarskreterare
Linda Green: Telefon 040-331643
Måndagar – fredagar 10.00-12.00

Läkare

Överläkare Maria Elfving

Sjuksköterska

Lena Rolof telefon 046-331643

..... är välkommen för inskrivning på barn- och ungdomsmedicin-avdelning 62, Lasarettsgatan 48, hisshall L, plan 2, Skånes universitetssjukhus, 221 85 Lund

..... den..... kl

Återbud

Om ni inte kan komma den bokade tiden, avboka snarast genom att ringa telefon 046-17 80 79.

Meddela oss snarast om:

- ❖ barnet är sjukt dagarna före besöket eller om ni har träffat någon med vattkoppor eller annan barnsjukdom.
- ❖ om barnet fått läkarvård eller fått en särskada i annat land än Sverige de senaste 6 månaderna före besöket.

Ni kan också nå oss via vår sida på webben. Gå in på www.skane.se/sus och skriv 62 i sökruktan. På vår avdelningssida finns även våra e-tjänster.

Vi följer barnkonventionen

Det innebär att ge barn och föräldrar information om barnets sjukdom, behandling och vård på ett sätt som är anpassat till barnets ålder. Om barnet får veta vad som ska hända på sjukhuset skapar det trygghet. Om det är något vi inte förklarar tillräckligt bra, tveka inte att fråga.

Följande typ av besök har du blivit kallad för:

NYBESÖK

Ett första besök hos oss tar ca 1 timme. Om det finns behov av att ta prover (bestäms under besöket) så kan det ta lite längre tid. Ibland kan man behöva vänta på att bedövningssalvan ska hinna verka före provtagningen.

TEAM-BESÖK

Under ett teambesök träffar man både läkare, arbetsterapeut, fysioterapeut och kurator (eller någon av dem). Det kan förekomma viss väntetid och besöket tar cirka 2-3 timmar.

ORTOPEDKONSULTATION

Ni träffar vår ortopedkonsult och ibland även en reumatologläkare vid ett samlat besök. Den bokade tiden är en cirka-tid och väntetider kan förekomma. Total besökstid cirka 1-2 timmar.

BEHANDLINGSBESÖK (2 DAGAR)

Ni har fått tid för någon form av behandling under narkos (man sover under behandlingen). På eftermiddagen dag 1 får ni träffa vår läkare för att se om det fortfarande är nödvändigt med behandling. Eventuellt träffar ni också narkosläkaren. Under besöket får ni också information om vad som gäller angående fasta, rentvättning av huden samt vilken tid ni ska komma för behandling nästa dag. Det första besöket tar ca 1 timme, men behandlingen dag 2 tar större delen av dagen i anspråk.

Vi följer barnkonventionen.

Det innebär att ge barn och föräldrar information om barnets sjukdom, behandling och vård på ett sätt som är anpassat till barnets ålder. Om barnet får veta vad som ska hända på sjukhuset skapar det trygghet. Om det är något vi inte förklarar tillräckligt bra, tveka inte att fråga.



Vad kan otydlig information innebära...

- Patienten **missar** sin inbokade tid
- Patienten har **inte läst** hela kallelsen
- Patienten har **inte förberett sig** på rätt sätt
- Patienten **ringer många gånger** och ställer frågor
- Patienten är **orolig** och verkar tänka på annat

Vad kan vi göra? 7 konkreta tips + anpassning för oss på barn!

*Hela 2.500
kallelsemallar
i sju olika
system*

Det dröjer ännu några år innan Skånes Digitala Vårdsystem (SDV) är på plats. Våra nuvarande system är erkänt komplicerade att jobba i...

Men finns det **något vi kan göra** redan nu för att förbättra patientens upplevelse?

Här följer **sju konkreta tips** som kan göra skillnad redan nu för både patienterna och för oss.

1

Inled och avsluta vänligt

+ för patienten

- Trevligt bemötande redan i kallelsen

+ för oss

- Liten insats med stor effekt

Inkluderande tilltal för barn och deras vuxna

Alltid:

Hej (barnets namn)!

Upp till 12 år:

Du och dina föräldrar är välkomna till....

Från 13 år och uppåt:

Du är välkommen... Självklart är dina föräldrar också välkomna.

2

Hänvisa till:

- gatuadress
- verksamhetens namn enl. skat
- ev. inom (vilket team)

+ för patienten

- Enklare att googla fram en gatuadress jämfört med ett byggnadsnamn

+ för oss

- Minskad risk för missade besök

För barn: igenkänning och lätt att hitta

Mer information inför ditt besök på sjukhuset:

På vår webbplats finns praktisk information du kan behöva inför ditt besök hos oss. Här finns information om kollektivtrafik och parkering, karta över sjukhusområdet med mera. Här finns också information som riktar sig till dig som är barn och patient, om hur man kan förbereda sig, om lekterapi och sjukhusskolan som finns på sjukhuset. Du hittar oss på www.skane.se/sus

Välkommen!

Bilder som kompletterar informationen.

The screenshot shows the website header for Skånes universitetssjukhus with a search bar. Below the header are navigation tabs: Start, Mottagningar och avdelningar, Undersökningar och behandlingar, and Ditt besök hos oss. The main content area is titled 'Ditt besök hos oss' and contains four cards:

- Hitna hit och parkering**: Om hur du tar dig hit med bil och kollektivtrafik.
- Praktisk information**: Information för dig som besökare och inläggande patient.
- Regler och rättigheter**: Här hittar du information om regler, rättigheter och avgifter i sjukvården.
- Barn på sjukhus**: Bra att veta när ditt barn/ungdom ska få sjukhusvård.

A black circle highlights the 'Barn på sjukhus' card.

Skånes universitetssjukhus
Telefon: 046-17 10 00, 040-33 10 00
www.skane.se/sus

3

Ange besökets syfte

*Undvik ~~Du,~~
~~Dig,~~ ~~Er.~~
Skriv du, dig
och din!*

+ för patienten

- Minskad anledning till oro
- Mindre risk att personer med flera diagnoser blandar ihop sina besök

+ för oss

- Bättre förberedda patienter

4

Ange besökets längd

*Kolla gärna hur
kallelserna ser
ut för
patienterna!*

+ för patienten

- Lättare att beställa färdtjänst hem
- Slipper oro för parkeringstiden
- Större möjlighet att planera sin dag

+ för oss

- Patienter fokuserar på besöket (och inte på parkeringstiden, barnvakten, osv)
- Färre telefonsamtal med frågor

5

Gör punktlistor för förberedelser

+ för patienten

- Enklare att se vad som är gjort och vad som återstår

+ för oss

- Större sannolikhet att patienterna förbereder sig på rätt sätt

1. Kontakta din vårdcentral för att ta prover, använd bifogade remisser
2. Fyll i det bifogade formuläret och ta med till besöket
3. Ta med en lista över de läkemedel du tar (ange namn, styrka, dos)
4. Ta med de läkemedel du vanligtvis tar under dagen

6

Hänvisa till 1177 Vårdguidens e-tjänster

+ för patienten

- Kan hantera vanliga ärenden oavsett tidpunkt på dygnet
- Många föredrar skriftlig kontakt

+ för oss

- Minskar belastningen i telefonen
- Kan hantera ärenden när det passar, till exempel mellan inbokade besök

Via 1177 Vårdguidens e-tjänster kan du hantera vanliga ärenden. Läs mer på: 1177.se/e-tjanster

7

Ta bort onödig information

+ för patienten

- Kort text gör det enklare att ta till sig informationen

+ för oss

- Bättre förberedda patienter som har läst hela kallelsen

Ta bort svåra ord, upprepningar, använd enkelt språk

Förenkla och beskriv: ordlista

Eget samtal

CT/MR-undersökning = undersökning med CT/MR kamera

Ta blodtryck = mäta blodtryck (för vi tar det inte går iväg med det...)

Fyll på... Vilka ord eller uttryck tycker ni är svåra? Skapa en gemensam lista

Hur jobbar vi vidare?

- En gemensam mapp skapas där vi samlar all dokumentation och bildstöd: **Bildstöd–Barnsjukvård** (en ansvarig per VO: Jennie P & Jenny M)
- Ansvariga personer för kallelser utses från alla enheter
- Ta hjälp av varandra!
- Börja ta fram underlag och skapa era kallelser
- Fråga patienterna hur de upplevde kallelsen – utveckla därefter
- Detta arbete är en del av förberedelserna inför SDV