

Region Hovedstaden

REGION

KVALITET FØRST

Patientsikkerhed og patientinddragelse
Effektivitet og lighed i behandlingen
- en kvalitetspolitik



Hvorfor en kvalitetspolitik?

I Region Hovedstaden ønsker vi at være på forkant med udvikling af kvaliteten af vores sundhedsydelser. Region Hovedstaden skal sætte dagsordenen i forhold til den kvalitet, der skal leveres på alle niveauer i sundhedsvæsenet. Derfor har regionen formuleret en kvalitetspolitik, som sætter de overordnede rammer for kvalitetsarbejdet på virksomhederne og i praksissektoren.

Nationalt er der kommet et stigende fokus på kvalitet, som en parameter, der skal vægtes på lige fod med produktion og økonomi. I den nationale debat om kvalitet i sundhedsvæsenet er der lagt vægt på formulering af grundlæggende værdier og definering af konkrete mål, som en model for hvordan kvaliteten kan styres og udvikles. Region Hovedstadens kvalitetspolitik tager afsæt i den nationale debat.

Kvalitetspolitikken er udformet værdibaseret og retningsgivende for arbejdet med kvalitetsudvikling i sundhedsvæsenet i en årrække fremover. Politikken angiver en retning og vægtning af den vej kvaliteten skal udvikle sig. Understøttende strategiplaner for Kvalitetspolitikken er regionens øvrige politikker og strategier for sundhedsområdet se bilag 1.

WHO DEFINERER KVALITET I SUNDHEDSYDELSE SOM:

- Høj professionel standard
- Effektiv ressourceudnyttelse
- Minimal patientrisiko
- Høj patienttilfredshed
- Sammenhæng i patientforløbet



Kvalitetsbegrebet skal forstås bredt, idet kvalitet og patientsikkerhed ses som to uadskillige indsatsområder, som begge er en del af kvalitetsudviklingen og hermed forbedrer sundhedsvæsenet - forbedringer der skal række helt ind i det daglige arbejde på Region Hovedstadens virksomheder.

Som nævnt ovenfor er der ligeledes snitflader til regionens øvrige politikker og strategier, herunder til Region Hovedstadens akkrediteringsstrategi. Denne nævnes særskilt, idet den er særligt understøttende for regionens kvalitetspolitik og for indsatserne i kvalitetshandlingsplanen.

I tilslutning til kvalitetspolitikken udarbejdes en fireårig kvalitetshandlingsplan, som er den konkrete udmøntning af kvalitetspolitikken i mål og indsatser til at opnå målene indenfor perioden.

REGION HOVEDSTADENS SUNDHEDSPOLITISKE VISION:

RegionH - trivsel og sundhed for alle!

Vi udvikler et førende sundhedsvæsen med høj kvalitet og lige adgang til den nyeste og mest effektive behandling. Et sammenhængende sundhedsvæsen, der motiverer borgere og medarbejdere til at sikre den bedst opnåelige livskvalitet gennem hele livet. Vi skal være blandt de førende storbyregioner i Europa indenfor forskning og udvikling. Vi har fokus på lighed i sundhed - tryghed og trivsel for alle.

På baggrund af den sundhedspolitiske vision formulerer kvalitetspolitikken fire grundlæggende værdier: sikkerhed, patienten i centrum, effektivitet, og lighed.

Værdierne kan udformes som fire udsagn om kvaliteten i Region Hovedstadens sundhedsvæsen.

- **Behandlingen skal være sikker for patienterne**
- **Patienten skal være i centrum**
- **Behandlingen skal være effektiv**
- **Der skal være lighed i regionens tilbud om behandling**



Ved behandling forstås alle elementer af borgernes kontakt med sundhedsvæsenet, det vil sige forebyggelse, diagnostik, pleje, lægelig intervention og opfølgning. Værdierne danner udgangspunkt for formulering af konkrete mål for hvert af de fire udsagn.

I kvalitetshandlingsplanen for 2010 – 2013 er defineret hvordan regionen konkret vil arbejde med at opnå de opstillede mål i perioden.

Behandlingen skal være sikker for patienterne

- Patienterne skal beskyttes mod utilsigtede hændelser i forbindelse med deres behandling. Utilsigtede hændelser sker alle steder, hvor mennesker arbejder sammen i komplekse organisationer. Arbejdet med patientsikkerhed har til formål at indarbejde sikkerhed i arbejdsrutinerne i sundhedsvæsenet, og på den måde forebygge skader og utilsigtede hændelser. Målet er et sundhedsvæsen, hvor patientsikkerhed er en bærende værdi, og hvor der hele tiden arbejdes på at lære af de utilsigtede hændelser og hvor sikkerhed indarbejdes i alle processer.
- Etablering og udvikling af en sikkerhedskultur med vægt på det lærende aspekt er afgørende for arbejdet med forbedring af patientsikkerheden. Arbejdet med patientsikkerhed handler ikke om at placere ansvar og skyld hos enkeltpersoner. Det er derimod et spørgsmål om at arbejde systematisk med den læring og de erfaringer, der kan uddrages af de hændelser, for på den måde at forebygge, at noget tilsvarende sker en anden gang. Tal for indrapporteringen af hændelser og fra undersøgelser af sikkerhedskulturen viser, at der er en høj grad af tryghed og åbenhed i hospitalssektoren. Denne kultur skal understøttes og fortsat udbygges. Fremover skal der rapporteres utilsigtede hændelser fra praksissektoren, kommuner, apoteker og det præhospitale område. Det betyder, at der skal opbygges og udvikles en sikkerhedskultur i disse områder.
- Læring fra patientsikkerhedsarbejdet og opbygning af en sikkerhedskultur skal også udbredes til de sociale institutioner i Region Hovedstaden.
- Patientsikkerhed skal indgå som en integreret del af undervisningen på de sundhedsfaglige grunduddannelser.
- Patientsikkerhed skal være en integreret del af den kliniske hverdag på alle niveauer, fra medicinudlevering og identifikation af patienter, til den måde hospitaler bygges og indrettes på. Patientsikkerhed er ikke alene et spørgsmål om en konkret handling i en bestemt situation, men også om de bagved liggende rammer og systemer. Det betyder, at den måde arbejdet er tilrettelagt på, det tekniske udstyr der anvendes, de ledelsesmæssige prioriteringer der er foretaget m.v. alt sammen er elementer, der har betydning for patientsikkerheden.
- Patientsikkerheden skal øges ved at fokusere på "farlige situationer" ved hjælp af

proaktive metoder for på denne måde forebygge at utilsigtede hændelser sker. Ved proaktive metoder analyseres arbejdsgange og systemer med henblik på at identificere områder, hvor der kan opstå fejl.

- Patienter og pårørende udgør en værdifuld ressource til forbedring af kvalitet og patientsikkerhed. Det forventes, at det bliver muligt for patienter og pårørende at rapportere utilsigtede hændelser på lige fod med personalet. Det vil være en yderligere kilde til læring og forbedring af sikkerheden. Vi skal indarbejde metoder til at inddrage patienter og pårørende i forbindelse med analyse af fejl og utilsigtede hændelser.
- Vi skal have fokus på patientsikkerhed i skift mellem sektorer. Det betyder, at der skal sikres læring og formidling på tværs af aktørerne i sundhedsvæsenet – hospitaler, praksissektor og kommuner.

Patienten skal være i centrum

- Vi skal udnytte det potentiale for forbedring af kvalitet og patientsikkerhed, der ligger i at inddrage patienter og pårørende. Patienten er den eneste, der er involveret i det samlede sygdomsforløb og er således den vigtigste kilde, når der skal sikres kvalitet og sammenhæng i de enkelte forløb.
- Organiseringen af sundhedsydelse skal tage udgangspunkt i patienternes behov frem for en organisering på baggrund af specialer og faggrupper. Vi skal bryde uhenigtsmæssige mønstre og arbejdsgange, således at den samlede organisation understøtter patienten inddragelse i eget forløb.
- Vi skal fortsat udvikle redskaber til at fremme dialogen med patienter og pårørende og gøre brug af deres viden og erfaringer. Dialogen skal foregå på mange niveauer og ved brug af forskellige metoder, fra store spørgeskemaundersøgelser til direkte samtale.
- Vi skal tilrettelægge dialogen med patienten, så kommunikationen bliver ligeværdig og opleves af patienten som respektfuld, relevant og meningsfuld.

- Vi skal sætte patienten i centrum ved at inddrage patientens kulturelle traditioner, personlige præferencer og værdier, deres private forhold og livsstil i behandlingen. Det betyder, at patienten bliver en del af det team, der samarbejder om at give den bedste behandling. Det betyder også at patienten og de pårørende inddrages i beslutningerne omkring behandlingen og får del i ansvaret for resultatet, med den nødvendige støtte og opbakning.
- Der skal være fokus på patientinddragelse i sundhedsvæsenets grund- og videreuddannelser.
- Når patienter er involveret i en skadevoldende utilsigtet hændelse, er det nødvendigt at vi tilgodeser patientens og/eller de pårørendes behov for omsorg for herved at få elimineret/mindsket mentale følger af hændelsen.
Når en skadevoldende utilsigtet hændelse er sket, skal vi informere patienten og/eller de pårørende herom. Samtidig skal patienten modtage en beklagelse og information om, at der fra ledelsens side iværksættes foranstaltninger mhp. at forebygge en lignende hændelse
- Vi skal uddrage læring af patienters og pårørendes klager over sundhedsvæsenet
- Vi skal leve op til borgernes forventninger om en god service, som omfatter god information, kort ventetid, hurtig videregivelse af relevant information mellem sundhedspersonalet og gennemsigtighed i forhold til behandlingstilbud, ventetid mv.

Behandlingen skal være effektiv

- Vi skal tilbyde patienterne en rationel, veldokumenteret og omkostningseffektiv behandling. Det betyder at behandlingen skal være tilstrækkelig i den pågældende situation, hverken overbehandling eller underbehandling. Overbehandling kan fx være brug af kraftigt virkende antibiotika, hvor det ikke er nødvendigt eller overflødige kontroller og dobbeltundersøgelser. Underbehandling er, når borgeren ikke tilbydes tiltag, der kunne hjælpe i den givne situation.

- Vi skal sikre sammenhæng i udrednings- og behandlingsforløb på tværs af sektorer og hospitaler. Organiseringen af behandlingen skal tage udgangspunkt i patientforløb frem for specialernes afgrænsning, og tilrettelæggelsen af arbejdsgange skal understøtte dette. Det betyder fx at informationssystemerne skal sikre effektiv kommunikation og dokumentation mellem alle aktørerne i sundhedsvæsenet.
- Behandlingen skal baseres på fælles kliniske retningslinjer og forløbsbeskrivelser, og der skal ske en hurtig implementering af den nyeste evidensbaserede behandling. Den nyeste viden skal komme alle patienter til gode, og behandlingen skal derfor baseres på retningslinjer, der er udtryk for den højeste faglige standard på et givent område. Erfaringerne fra pakkeforløb for fx kræftpatienter viser, at der kan opnås gevinster i form af forkortet ventetid og hurtigere udredning og behandling ved at tilrettelægge faste forløb for en række sygdomme.
- Vi skal tilbyde patienterne alle relevante elementer i den optimale behandling. Herved reduceres risiko for komplikationer, og der opnås det bedste resultat. Arbejdet skal tilrettelægges, så det bliver muligt.
- Medicinanvendelsen skal være rationel, og tage udgangspunkt i fælles rekommandationer. Herved sikres, at omkostningerne til medicin anvendes effektivt, og at der er råd til stigende udgifter til ny medicin.
- Ledelsen har ansvar for at sikre at rette kompetencer er til stede, derfor skal kompetenceudvikling målrettet personalets behov og tilrettelæggelse af smidige arbejdsgange sikre, at sundhedsvæsenets samlede ressourcer anvendes bedst muligt.
- Personalets viden og erfaringer er en vigtig kilde til viden om, hvordan arbejdet bedst tilrettelægges, og skal derfor inddrages mest muligt.

Der skal være lighed i regionens tilbud om behandling

- Let og lige adgang til behandling er et grundlæggende princip for sundhedsvæsenet. Vi skal tilbyde alle borgere behandling af den samme høje kvalitet uanset social status,

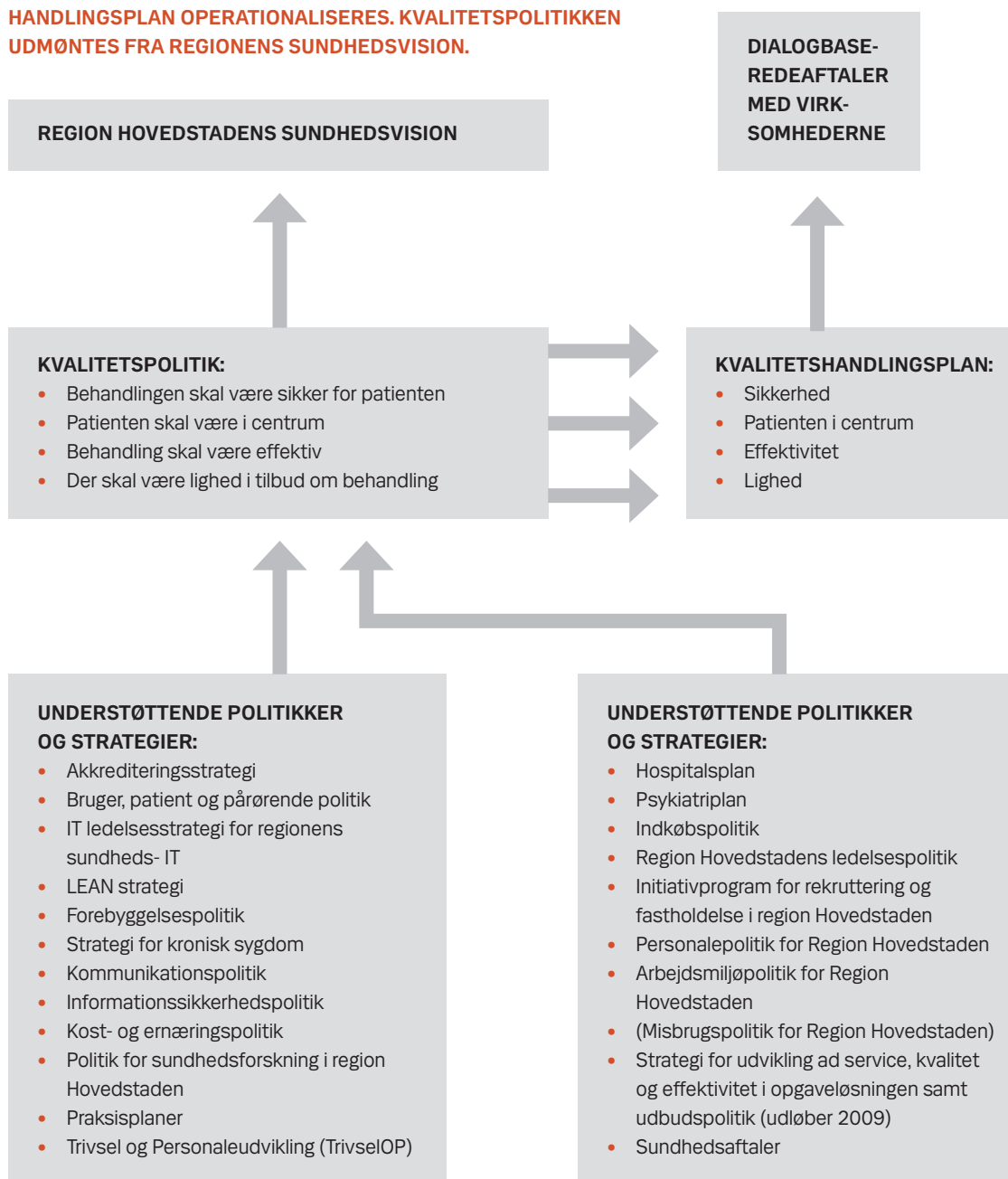
etnisk oprindelse og bopæl. Det betyder, at variationen i kvaliteten af regionens sundhedstilbud skal reduceres. Vi skal lære af de bedste og sikre det samme niveau alle steder.

- Menneskers forskellige sociale og kulturelle forudsætninger betyder, at det er nødvendigt, at tilpasse sundhedsvæsenets tilbud til den enkelte borger, for at kunne give den samme behandling til alle. Vi skal tilrettelægge behandlingen således, at sociale og kulturelle forskelle ikke har betydning for kvaliteten og det endelige resultat.
- Gennemførelse af hospitalsplanen og sikring af kompetencer, udstyr, fysiske rammer mm. i overensstemmelse med de enkelte hospitalers mission er et vigtigt element i at skabe lighed i regionens tilbud om sundhedsydelse.
- For at leve op til Region Hovedstadens sundhedsvision om livskvalitet skal forebyggelse være en integreret del af regionens sundhedstilbud. Forebyggelse skal tage afsæt i at reducere den sociale ulighed i sundhed, og være tilpasset den enkeltes forudsætninger og muligheder.
- Ansvar for forebyggelsen ligger både hos regionen og hos kommunerne. I Region Hovedstadens forebyggelsespolitik er der skitseret en række visioner omkring forebyggelse, som danner grundlaget for forebyggelsesindsatsen i regionen.
- Sundhedsprofilen giver et grundlag for en målrettet indsats for forebyggelse og fremme af lighed i sundhed.
- Sundhedsaftalerne mellem regionen og kommunerne sikrer sammenhæng i udredning og behandling af patienter med kroniske sygdomme i form af udvikling af forløbsprogrammer og fremmer derved reduktion af ulighed i sundhed.
- Arbejdet med at udvikle kvaliteten i regionens sundhedstilbud skal sammen med forebyggelsespolitikens visioner og sundhedsaftalens intentioner understøtte det overordnede formål at skabe mere sundhed og mere lighed i sundhed.



Bilag 1:

REGIONENS UNDERSTØTTENDE POLITIKKER OG STRATEGIER TIL REGIONENS KVALITETSPOLITIK, HVORFRA REGIONENS KVALITESHANDLINGSPLAN OPERATIONALISERES. KVALITETSPOLITIKKEN UDMØNTES FRA REGIONENS SUNDHEDSVISION.





Region Hovedstaden

Koncern Plan og Udvikling
Kongens Vænge 2
3400 Hillerød
Telefon: 4820 5000
www.region.dk

Grafisk design: Kristin Hedetoft
Grafik & TV, Koncern Kommunikation

Oktober 2010



Region
Hovedstaden