

ÅBEN TELEFON TIL SYGEHUSLEDELSEN

Din trin for trin guide



ÅBEN TELEFON

Hvad, hvorfor, hvem og hvornår?

OVERSIGT

Hvor meget tid skal personalet bruge?



Hvad koster det at anvende metoden?



Hvor mange metodiske kompetencer kræver metoden af personalet?



Hvor meget kræver metoden af brugerne?



Hvor mange brugere skal deltage, for at metoden kan gennemføres?



Oversigten skal ses i sammenhæng med de øvrige 11 metoder i Patientinddragelsesguiden. Se den komplette oversigt på www.patientinddragelsesguiden.dk/sammenlignmetoder



Vi er rigtig glade for at få de her tilbagemeldinger via "åben telefon". Som direktion synes jeg virkelig, at man kan lære meget af det. Man får tilbagemeldinger, hvor man tænker: "Hold da op! Opleves det på den måde?"

Sygehusdirektør
Region Hovedstaden

HVAD?

Når telefonen er "åben" til sygehusledelsen, kan patienter og pårørende ringe til sygehusets øverste ledelse i et udvalgt tidsrum og dele ris, ros og forslag til forbedringer. Der kan også afholdes åben telefon til fx center- eller afdelingsledelsen.

HVORFOR?

Åben telefon giver den øverste ledelse på sygehuset mulighed for at komme i direkte dialog med patienter og pårørende og få et indblik i deres oplevelser på sygehuset. Samtidig får patienter og pårørende en mulighed for at give deres mening til kende, stille spørgsmål, komme med idéer og luften eventuelle frustrationer over deres kontakt med sygehuset. Ledelsen kan bringe feedbacken fra patienter og pårørende videre til en specifik afdeling eller kan bruge inputtene til kvalitetsudvikling på tværs af sygehusets afdelinger. Samtidig kan det at have "åben telefon" være med til at brande sygehuset og signalere åbenhed i forhold til de borgere, der er tilknyttet sygehuset.

HVEM?

Som udgangspunkt kan alle patienter og pårørende benytte sig af åben telefon. Erfaringerne viser dog, at fx ikke-dansktalende og meget syge patienter kun i ringe grad benytter sig af muligheden. Åben telefon kan til gengæld være en mulighed for de patienter, der har vanskeligt ved at formulere sig på skrift.

HVORNÅR?

Afhold åben telefon når ledelsen ønsker at gå i direkte dialog med patienter og pårørende om netop de emner, som patienter og pårørende har på hjerte.

SÅDAN GØR I...

1

FØR igangsættelse af "Åben telefon"

Gør formål og rammer klart

Før I afholder åben telefon første gang, er det vigtigt, at I gør jer klart, hvad I ønsker at opnå med initiativet i jeres organisation. Vær opmærksom på at det er de patienter og pårørende, der ringer op, der fastsætter samtalens indhold. Denne metode er derfor særlig velegnet til at sætte fokus på lige præcis det, som patienter og pårørende har på hjerte.

Overvej derudover følgende:

- Hvor ofte vil I gerne afholde åben telefon? Og hvor længe skal telefonen være åben pr. gang? Sygehuse, der afholder åben telefon, har typisk telefonen åben én gang om måneden i 1,5-3 timer ad gangen.
- Hvem skal besvare telefonen? Sygehusdirektørerne kan fx skiftes til afholde åben telefon.
- Hvilket telefonnummer skal tilknyttes åben telefon? I kan vælge at have ét telefonnummer dedikeret til åben telefon, eller I kan vælge at benytte sygehusledelsens normale telefonnummer. Fordelen ved at have ét nummer til åben telefon er bl.a., at telefonen med dette nummer kun er

åben i telefontiden. Hvis patienter/pårørende ringer uden for telefontiden, vil opkaldet blive viderestillet til en telefonsvarer, der fortæller, hvornår der næste gang afholdes åben telefon.

- Hvordan ønsker I at dokumentere og følge op på opkaldene? Det kan fx være fast procedure, at direktøren dokumenterer samtalerens indhold i et skema, som videregives til opfølgning i kvatlitetsenheden i organisationen.

Annoncér åben telefon

Det er vigtigt at gøre patienter og pårørende opmærksomme på muligheden for at ringe til sygehusledelsen. I kan fx annoncere på sygehusets hjemmeside, på informationsskærme i sygehusets venteområder eller på Facebook. I kan også vælge at annoncere i lokalaviser ca. en uge forud for den dag, hvor telefonen er åben. I annoncen er det en fordel, hvis der er et billede af den direktør, der vil svare telefonen, da det så bliver mere konkret, hvem patienter og pårørende kan ringe til.

Informér personalet

Ligeledes skal I huske at informere det øvrige personale på sygehuset om, at I afholder åben telefon, og hvad I forventer at få ud af det. Personalet har herved mulighed for at opfordre patienter og pårørende til benytte sig af muligheden, og de er endvidere orienterede om initiativet, hvis der skulle komme forespørgsler fra patienter og pårørende om det.

OVERVEJ OGSÅ...

- Overvej om I også skal afholde åben telefon på center- eller afdelingsniveau.
- Som udgangspunkt er det patienter og pårørende, der sætter dagsordenen for samtalen. Overvej dog at have et bestemt fokusområde en enkelt måned fx venteområder eller maden på sygehuset og inviter patienter og pårørende til at give deres mening til kende om dette emne.

2

NÅR telefonen er åben

Lyt til patienterne og de pårørende

Når patienter og pårørende ringer, er det vigtigt, at lederen lytter, giver plads og stiller åbne spørgsmål til det, der bliver fortalt, uanset hvad patienten eller den pårørende har på hjerte. Når samtalen er slut, er det vigtigt at huske at takke patienterne for deres input.

Dokumentér opkaldenes indhold

Det er en god idé at skrive et resumé af samtalen. Resuméet kan fx skrives i et opfølgningsskema, hvor direktøren endvidere kan notere navn og kontaktoplysninger på patienten/den pårørende, samt hvorvidt samtalen kræver en opfølgning.

Hvis direktøren vælger at journalisere eller tage handling på samtalen indhold, skal patienten/den pårørende være indforstået med dette.

Viderestil opkaldene hvis der er kø

De fleste patienter og pårørende ringer i starten af telefонтiden. Overvej om det skal være muligt at ringe direkte til direktøren, eller om alle opkald skal gå gennem sekretæren først. Hvis I vælger at lade opkaldene gå direkte til direktøren, er det en god idé, at opkaldene i



Man får en umiddelbar feedback på alt muligt og får indblik i at fx rengøring, parkering og så videre også har en betydning for patienten.

Sygehusdirektør, Region Hovedstaden

telefontiden viderestilles til sygehusledelsens sekretariat, hvis der er kø ved telefonen. På den måde vil alle patienter og pårørende, der ringer, opleve, at de kan komme igennem i telefontiden. Sekretæren vil da besvare opkaldet og bede sygehusledelsen ringe tilbage til patienten/ den pårørende, når det bliver muligt.

Hvad ringer patienter og pårørende om?

De fleste opkald fra patienter og pårørende handler om konkrete individuelle forløb på sygehuset. Henvendelserne handler sjældent om selve behandlingen, men i højere grad om eksempelvis ventetid og manglende kommunikation. Henvendelserne kan også vedrøre overgange mellem forskellige afdelinger eller sygehuse. Derudover er der eksempler på, at patienter og pårørende kommenterer på mere praktiske forhold, som fx parkeringsforhold eller manglende hvilemuligheder i venteområder. Gennem patienter og pårørendes beretninger kan der tegne sig et mønster i forhold til generelle problemstillinger på tværs af sygehusets afdelinger – forhold der kræver opfølgning på sygehusniveau.

OVERVEJ OGSÅ...

- Vær opmærksom på hvem det er, der ringer. Er det en pårørende, der ringer, skal patienten være indforstået med en evt. udveksling af helbredsoplysninger.

3

FØLG OP på "Åben telefon"

Følg op lokalt og på tværs

Læg en plan for opfølgning, herunder hvem der følger op på hvilke henvendelser og inden for hvilken tidshorisont. Drejer et eller flere af opkaldene sig om specifikke afdelinger og kræver opkaldene handling, er det en god idé, at sygehusdirektøren kontakter de pågældende afdelinger, så der kan følges op lokalt. Overvej om patienten/ den pårørende skal have en tilbagemelding fra afdelingen på deres henvendelse.

Ud over det at kontakte afdelingerne ang. forhold, der kræver handling, er det også en god idé, at direktøren videregiver den ros fra patienter og pårørende, der måtte være til specifikke afdelinger.

Ud over de lokale opfølgninger kan sygehusledelsen også se på tværs af de afholdte samtaler (både i forhold til opkaldene fra den pågældende gang og over tid) og dermed opspore generelle problemstillinger på tværs af sygehusets afdelinger – problemstillinger der kræver opfølgning på sygehusniveau.

Sygehusledelsen kan vælge at lade ovenstående opfølgning varetages fx af organisationens kvalitets- og udviklingsenhed.

Inviter evt. patienter ind til en samtale

Erfaringer viser, at det er vigtigt at følge op på henvendelserne, da manglende opfølgning bl.a. kan give negativ omtale. Hvis en patient har haft et dårligt forløb på sygehuset, kan I vælge at invitere patienten og evt. pårørende ind til en samtale med sygehusledelsen og den involverede afdelingsledelse.

OVERVEJ OGSÅ...

- Overvej om sygehusledelsen kan gøre sig tilgængelig for dialog med patienter og pårørende på en anden måde end via telefon, fx ved at opholde sig et par timer i hospitalets forhal én gang om måneden (her skal diskretionshensynet dog overvejes), eller ved at tilbyde at samtalen kan foregå ansigt-til-ansigt via en onlinetjeneste?
- Overvej at supplere åben telefon med en elektronisk formular på sygehusets hjemmeside, hvor patienter og pårørende kan fortælle om deres oplevelser og erfaringer i en kortfattet form.
- Overvej om der er forhold, fremkommet under åben telefon, der skal belyses yderligere ved brug af andre metoder til inddragelse. Fx kan I få flere patienters perspektiv på samme problemstilling ved at afholde et gruppeinterview eller undersøge udbredelsen af et emne ved at gennemføre en spørgeskemaundersøgelse.



ANVENDELSE AF DENNE METODEGUIDE

Denne metodeguide er en vejledning i, hvordan I kan anvende åben telefon til sygehusledelsen. I kan vælge at gennemføre alle trin i guiden, eller I kan fokusere på enkelte trin.

Det er vigtigt at overveje, hvordan I kan tilpasse metoden inden for de organisatoriske og økonomiske rammer, I har til rådighed. Selvom I kun har få ressourcer til rådighed til gennemførelsen af metoden, kan udbyttet af metoden stadig udgøre et væsentligt bidrag til kvalitetsudviklingen.

LÆS MERE OM METODEN

[Brunsted B \(2010\). Patienternes direkte linje. Sygeplejersken, 110\(1\):32-33](#)

[Dieckmann L \(2017\). Dialogen fylder når Aalborg Universitetshospital Holder "Åben Telefon". TV2 Nord, 2. marts 2017](#)

[Jungersen DR \(2016\). Jeg vil ikke brokke mig, men. Ugeskrift for Læger, 178\(13\): 1222-1224 \(kræver login\)](#)

[Region Hovedstadens Psykiatri. Annoncering af "Åben telefon til direktionen"](#)

[Regionshospital Nordjylland. Annoncering af "Ring til hospitalsledelsen"](#)



EKSEMPLER på hvad patienter og pårørende ringer om:

- Ventetid, herunder muligheden for at hvile sig i venteområdet
- Kommunikationen mellem patient og personale
- Overgange mellem afdelinger eller sygehuse
- Praktiske forhold, fx parkeringspladser
- Ros

ÅBEN TELEFON TIL SYGEHUSLEDELSEN - din trin for trin guide

Udarbejdet af Kompetencecenter for Patientoplevelser på baggrund af centrets egne erfaringer samt interview med personale fra de fem regioner i Danmark om deres erfaringer med "Åben telefon til sygehusledelsen". Du kan læse mere om denne metode og andre metoder til organisatorisk brugerinddragelse på www.patientinddragelsesguiden.dk

Ønsker du yderligere hjælp og vejledning til udførelse af metoden, eller er du blot interesseret i at høre mere om, hvad Kompetencecenter for Patientoplevelser ellers laver, er du velkommen til at kontakte os. Vi har mere end 20 års erfaring med patientinddragelse, evalueringer og brugerundersøgelser i sundhedsvæsenet, undervisning i inddragende metoder og meget andet.

© Kompetencecenter for Patientoplevelser, Region Hovedstaden, 2018
Version 1.0

Kompetencecenter for Patientoplevelser
Nordre Fasanvej 57
2000 Frederiksberg
Telefon: 38 64 99 66
E-mail: kopa@regionh.dk
www.patientoplevelser.dk