

D A G S O R D E N

SERVICEUDVALGET

Onsdag den 14. april 2010

Kl. 15.00

**Frederiksberg Hospital, Enheden for Brugerundersøgelser,
Vej 1, Opgang 13, det store mødelokale**

Medlemmer:

Flemming Pless (formand)

Abbas Razvi

Lene Kaspersen

Lise Rask

Per Roswall

Steen Olesen

1. Orientering om og drøftelse af den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser (LUP'en) – specielt med vægt på patientkommunikation v/ Marie Fuglsang fra Enheden for Brugerundersøgelser	3
2. Service i forbindelse med den siddende patienttransport – præsentation af undersøgelse og drøftelse	5
3. Orientering om status for lovforslag om nyt patientklagesystem	7
4. Orientering om status for initiativer for at forhindre udeblivelser	8
5. Meddelelser og gensidig orientering	9

SAG NR. 1

ORIENTERING OM DEN LANDSDÆKKENDE UNDERSØGELSE AF PATIENTOPLEVELSER (LUP'EN) – SPECIELT MED VÆGT PÅ PATIENTKOMMUNIKATION V/ MARIE FUGLSANG FRA ENHEDEN FOR BRUGERUNDERSØGELSER

SAGSFREMSTILLING

Den 8. december blev resultaterne af den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2009 offentliggjort. Resultaterne blev offentliggjort i form af en national rapport med besvarelsener af de fælles nationale spørgsmål samt en rapport med besvarelsener i Region Hovedstaden af såvel de nationale spørgsmål som de spørgsmål, der er specifikke for Region Hovedstaden.

Begge rapporter er udsendt til regionsrådets medlemmer, og der blev også bragt en formandsmeddelelse herom i forbindelse med forretningsudvalget den 15. december 2009. Rapporterne blev endvidere udsendt til serviceudvalget den 4. februar 2010.

Undersøgelsen viser, at et stort flertal af patienterne har et godt indtryk af indlæggelsen eller besøget i ambulatoriet og en positiv vurdering af deres samlede behandlingsforløb. Der er stor tillid til den lægefaglige og sygeplejefaglige behandling. Flertallet er også tilfredse med den information, de modtog om ventetiden fra henvisning til indlæggelse eller besøg i ambulatoriet.

Flest patienter giver en negativ bedømmelse på områder, der omhandler kommunikation. Det drejer sig om information om årsager til ventetid ved modtagelse i afdelingen/ambulatoriet, udlevering af skriftlig information, personalets håndtering af fejl samt information om livsstilens betydning for det videre sygdomsforløb. Op imod hver femte patient oplevede desuden, at der skete fejl i forbindelse med deres indlæggelse/besøg i ambulatoriet. Omkring hver fjerde patient oplevede ikke at have en kontaktperson med særligt ansvar for den pågældendes pleje og behandling.

Region Hovedstaden ligger under landsgennemsnittet på 15 ud af 19 spørgsmål for både indlagte og ambulante patienter. For de indlagte patienter ligger Region Hovedstaden over landsgennemsnittet på et spørgsmål og på landsgennemsnittet på tre spørgsmål. For de ambulante patienter ligger Region Hovedstaden på landsgennemsnittet på fire spørgsmål.

Undersøgelsens resultater behandles lokalt på afdelings- og hospitalsniveau. Hospitalernes resultater drøftes med koncerndirektionen på møder om de dialogbaserede aftaler og på kvalitetsmøder.

Resultaterne drøftes desuden i det regionale kvalitetsråd, som tager stilling til regionale initiativer, ligesom undersøgelsens resultater indgår i udarbejdelsen af en regional kvalitetspolitik og kvalitetshandlingsplan, hvor den patientoplevede kvalitet er et centralt indsatsområde.

Marie Fuglsang fra Enheden for Brugerundersøgelser vil på mødet orientere nærmere om undersøgelsen særlig med vægt på patientkommunikation.

KONKLUSION

SAG NR. 2**SERVICE I FORBINDELSE MED DEN SIDDENDE PATIENTTRANSPORT – PRÆSENTATION AF UNDERSØGELSE OG DRØFTELSE**

SAGSFREMSTILLING

På regionsrådsmødet den 2. februar 2010 fik regionsrådet en status for den siddende patientbefordring i Region Hovedstaden. Heraf fremgik bl.a., at den siddende patientbefordring i 2008 og 2009 har været præget af en stadig stigende kvalitet målt på rettidighed i forhold til servicetid og en stigende validitet målt på det elektroniske dokumentationsmateriale.

Andelen af kørsler med rettidig afsætning var i november 2009 86%, mens andelen af kørsler med dokumenteret for sen aflevering var faldet til 2% af kørslerne, og andelen af ufuldstændige tidsregistreringer var faldet til 12% af kørslerne. En gennemsnitlig patientbefordring varede i november 2009 59 minutter inkl. køre- og ventetid.

Regionsrådet vedtog desuden en indstilling om, at administrationen undersøger muligheden for at forbedre transporten af dialysepatienter og muligheden for, at patienter kan medtage mini-crossere. Desuden besluttedes det, at forretningsudvalget skal forelægges en fornyet redegørelse primo 2011. Uddrag af beslutningsprotokollen fra ovennævnte regionsrådsmøde med mødesagen vedlægges.

Af mødesagen fremgår også, at Enheden for Brugerundersøgelser i januar 2010 afsluttede en undersøgelse af brugernes oplevelser med den siddende patientbefordring, der i Region Hovedstaden varetages af Vognmændenes Bus Trafik (VBT) og Falck A/S. Undersøgelsen består af en kombineret kvalitativ og kvantitativ undersøgelse, hvor 12 brugere af patientbefordringen er blevet interviewet, og 4.414 brugere har modtaget et spørgeskema om deres oplevelser med forskellige aspekter af den siddende patientbefordring. Undersøgelsens svarprocent er 61%.

Overordnet set viser undersøgelsens resultater, at patienterne på de fleste områder har en positiv oplevelse med befordringstilbuddet, men at der også er områder, der særligt rummer mulighed for forbedringer.

Undersøgelsens konklusioner kan opsummeres til følgende:

- Patienterne vurderer, at de modtager god information om afhentningstidspunkt hjemme, men ikke ved hjemkørsel fra hospitalet. Her angiver 45%, at de ikke har modtaget information om, hvornår de kan forvente at blive kørt hjem

- Mange venter på hjemkørsel fra hospitalet. 78% angiver således, at de oplevede ventetid i forbindelse med deres sidste hjemkørsel fra hospitalet
- Flertallet af patienterne bliver kørt sammen med andre patienter og vurderer rutens koordinering positivt
- Chauffører og vogne vurderes yderst positivt – 14% af kørestolsbrugerne oplever imidlertid ikke, at deres kørestol fastspændes på betryggende måde
- Patienterne er trygge ved at nå frem til hospitalet i rette tid – hver fjerde vurderer imidlertid, at de ankommer for tidligt på afdelingen
- Patienterne er trygge ved at bruge patientbefordringen, og servicen vurderes positivt – dog vurderes længden af særligt servicetiden ved hjemkørsel for urimelig af næsten en ud af fire patienter.

Undersøgelsens resultater er samlet i rapporten ”Patienters oplevelser med den siddende patientbefordring i Region Hovedstaden – en undersøgelse blandt 4.457 patienter”, som vedlægges dagsordenen.

Enheden for Brugerundersøgelser vil på mødet give en kort mundtlig præsentation af undersøgelsens metoder og resultater med henblik på drøftelse af området.

KONKLUSION

Bilagsfortegnelse:

1. Sag nr. 10 fra regionsrådets møde 2. februar 2010 – Status vedrørende den siddende patientbefordring inkl. beslutning
2. Rapporten ”Patienters oplevelser med den siddende patientbefordring i Region Hovedstaden – En undersøgelse blandt 4.457 patienter”

SAG NR. 3

STATUS FOR LOVFORSLAG OM NYT PATIENTKLAGESYSTEM

SAGSFREMSTILLING

Der vil blive givet en mundtlig redegørelse om status for behandlingen af lovforslaget, der har været til 1. behandling i Folketinget den 16. marts 2010.

KONKLUSION

SAG NR. 4

ORIENTERING OM STATUS FOR INITIATIVER FOR AT FORHINDRE UDEBLIVELSER

SAGSFREMSTILLING

Udeblivelser til behandling eller undersøgelse på regionens hospitaler er en problematik, der har stor bevågenhed lokalt på hospitalerne. Regionsrådet har i sidste valgperiode drøftet problemstillingen. Bl.a. på baggrund af at rådsmedlemmer rejste spørgsmål om, tiltag for at mindske udeblivelser, og herunder forslag om, at man bad om lov til – som forsøgsordning at opkræve gebyrer fra udeblevne patienter.

På baggrund af drøftelserne blev der nedsat en regional arbejdsgruppe, der havde til opgave at foretage en nærmere analyse af udeblivelsesproblematikken. Udvalgets rapport, der blev præsenteret for regionsrådet den 26. maj 2009, er vedlagt som bilag.

Rapporten viser udeblivelser til ambulante aftaler på mellem 3% og 4,3%. Antallet af aflyste operationer som følge af udeblivelser opgøres til 0,5%. Derudover giver rapporten en status for de tiltag, der bruges på hospitalerne til at begrænse udeblivelserne. Fx sms-påmindelser, telefonisk patientservice, tast-selv-service mv.

Arbejdsgruppen giver i rapporten bl.a. to anbefalinger til regional implementering af tiltag:

1. At en telefonisk patientservice med tast-selv funktion og kø-service mm. baseret på IP-telefoni implementeres på alle regionens hospitaler
2. At påmindelser via det patientadministrative system anvendes på alle regionens hospitaler.

Regionsrådets beslutning i maj 2009 var, at der skulle arbejdes videre med anbefalingerne og at finansiering af initiativerne skulle drøftes ifm. budgetforhandlingerne.

Der vil på mødet blive givet en status for arbejdet med initiativer til at forhindre udeblivelser i Region Hovedstaden.

KONKLUSION

Bilagsfortegnelse:

1. Rapport om løsningsmodeller til reduktion af patientudblivelser

SAG NR. 5

MEDDELELSER OG GENSIDIG ORIENTERING

1.

Opfølgning på rengøringsundersøgelse – Status

Bilag:

1. Bilag 6 til sag nr. 9 fra regionsrådets møde 23. marts 2010 – Resultater af ekstern rengøringsaudit 2009-2010