

POLITIKERSPØRGSMAÅL

Kongens Vænge 2
3400 Hillerød

Telefon 38 66 50 00
Mail kommunikation@regionh.dk
Web www.regionh.dk

CVR/SE-nr: 29190623
Sagsbeh...: Rasmus Kampff

Dato: 26. oktober 2015

Spørgsmål nr.: 193

Dato: 7. oktober 2015

Stillet af: Charlotte Fischer (B)

Besvarelse udsendt den: 26. oktober 2015

Spørgsmål:

Jeg ønsker status for udrulning og resultater af "Ventet og Velkommen" - samt i den forbindelse information om, hvordan administrationen sikrer sig, at medarbejderne har et medejerskab til/involveres i projektet. Mit spørgsmål skal ses på baggrund af kronikken i dagens JP "Danmarks dyreste marionetteater"

<http://jyllands-posten.dk/debat/kronik/ECE8087139/Danmarks-dyreste-marionetteater/>

Svar:

Resultater og udrulningsplan

Det strategisk indsatsområde Ventet & Velkommen, som løber fra 2014-2018, skal gøre det lettere og mere trygt at være patient eller pårørende på regionens hospitaler og styrke kommunikationen med patienter og pårørende, så patientens perspektiv og behov kan komme til udtryk.

Ventet & Velkommen består af en række spor og underspor med hver sin tidsplan. Et kort rids over status i forhold til udrulning og resultater er:

- Frie besøgstider på regionens hospitaler: Implementeret pr. 1/1 2015.
- Regionens venteværelser skal leve op til fem minimumsprincipper:
 - Personale:** Patienterne skal opleve venligt og imødekommende personale. Derudover skal patienterne have let adgang til at komme i kontakt med personalet, mens de venter.
 - Ventetidsinformation:** Patienterne skal have information om forventet ventetid ved ankomst og undervejs.
 - Rart og sikkert ventemiljø:** Patienterne skal opleve hygiejniske og ryddelige venteområder, der er indrettet indbydende og med fokus på æstetisk og ergonomisk kvalitet.
 - Orienteringsstøtte:** Patienterne skal opleve tydelig skiltning i forhold til, hvor de kan finde toiletter, personale, udgang, mad og drikke. Skiltningen skal leve op til en fælles grafisk og kommunikativ kvalitet.
 - Forplejning og adspredelse:** Patienterne skal have adgang til friske drikkevarer i selve venteområdet og til opdateret læsestof tilpasset målgruppen.

Udrulning er i gang på alle hospitaler. Endelige deadlines fastlægges af hospitalsdirektørkredsen ultimo 2015.

- Bedre telefonisk adgang til hospitalerne ud fra fælles fastsatte succeskriterier i forhold til, hvor hurtigt telefonen skal tages: Planlægningsfase er i gang på alle hospitaler. Endelige deadlines fastlægges af hospitalsdirektørkredsen ultimo 2015.
- Bedre skriftlig patientinformation: Et udviklingsarbejde er i gang i fælles regional projektenhed. Udviklingsarbejdet skal med fælles retningslinjer og standarder på tværs af hospitalerne hæve kvaliteten. Første store indsats er en gennemgang af indkaldelsesbrevene, så de er på plads til Sundhedsplatformen går i luften på Herlev og Gentofte Hospital i maj 2016. Projektenheden er nedsat for perioden 2015-2018.
- Danske afdelingsnavne: Navne er besluttet; der afventes økonomi til full scale implementering på bl.a. skilte; navnene kan implementeres løbende, når et hospital flytter afdelinger eller ved lokale omskiltningprojekter. Ligeledes kan de danske navne implementeres i breve, på hjemmesider og i skriftligt materiale.
- Bedre servicekultur: Alle hospitaler har forpligtet sig til at arbejde med servicekulturen, når de løbende patienttilfredshedsmålinger er på plads eller senest i 2016. Der er udviklet og distribueret fælles redskaber (workshopkoncept, kurser, lederværktøjskasse, kommunikationselementer og e-læring) og sammenhængen til driftsmålsstyring er tænkt ind i implementeringen.

Medejerskab blandt personalet

- Der har været afholdt en workshop med personale og patienter i forbindelse med udviklingsarbejdet i forhold til venterum og de fysiske rammer. Derudover blev der afholdt en konference for 250 medarbejdere om de fysiske rammers betydning for den gode venteoplevelse i efteråret 2014.
- Der har været involveret personale, patienter og andre borgere i udviklingen af danske afdelingsnavne. Bl.a. med fire fokusgrupper og en kvantitativ undersøgelse.
- Der har været involveret personale i udviklingen af de redskaber, der kan bruges til at styrke servicekulturen. Bl.a. er workshopkonceptet pilottestet på en afdeling på henholdsvis Bornholms Hospital og Herlev Hospital og tilrettet efter personalets input. Der afholdes en stor lederkonference om servicekultur d. 9. december 2015.
- Der er p.t. personale- og patientinvolvering i det spor, der arbejder på at forbedre den skriftlige patientinformation, herunder indkaldelsesbrevene.