



Strategiplan for Kvalitet og Patientsikkerhed

Mål og indsatsområder på sundhedsområdet i
Region Midtjylland 2014-2017

Fordi det er nødvendigt...

Behandlingsforløbene er blevet kortere, og behandlingen foregår i stigende grad i patientens hjem. Forandringerne stiller nye og store krav til sundhedsvæsenet. Vi vil, at behandlingsforløbet skal være det bedste på patientens præmisser. Det kræver en udvikling af den måde, vi arbejder på.

Region Midtjylland har i samarbejde med patienter og hele sundhedsorganisationen udarbejdet denne Strategiplan for Kvalitet og Patientsikkerhed 2014-17 med udgangspunkt i den politisk vedtagne sundhedsplan. Vi har lyttet til patienterne og deres fortællinger, og vi vil med denne strategiplan målrettet stile mod at yde dem det bedste.

Sundhedsvæsenet har de seneste år vist en fantastisk evne til udvikling. Store organisatoriske forandringer og stadig flere politiske krav er blevet håndteret, og samtidig har der været overskud til at øge effektiviteten og kvaliteten i behandlingen. Vi har ikke haft tilstrækkelig fokus på, at denne udvikling også har haft konsekvenser. Vi har i vores iver for at levere høj effektivitet ikke været i stand til at sikre alle patienter gode forløb og oplevelser, og vi har nogle gange påført vores patienter skader.

Vi tror på, at det er muligt at gøre det endnu bedre for patienterne trods de stramme krav til økonomi og produktivitet. Den Danske Kvalitetsmodel danner rammen om meget af det kvalitetsarbejde, der foregår på hospitalerne, men der skal mere til. Når vi løfter i flok, får vi en fantastisk styrke, og selv det umulige bliver muligt. Gode, sikre patientforløb på tværs af hospitaler, praksisområdet og kommuner kræver en stærk ledelse, dialog og tæt samarbejde, og det tror vi på, at vi kan blive endnu bedre til.

Vores vision

Et sundhedsvæsen, hvor hensynet til patienten kommer først.

Vores mission

Vi vil i samarbejde med og under inddragelse af patienter og pårørende levere individuelt tilpasset, sikker og effektiv behandling på højt kvalitetsniveau, som styrker borgernes helbred både fysisk, psykisk og socialt.

Retning på kvalitetsudviklingen i Region Midtjylland

Ved brug af fire strategispor ønsker vi at udvikle os i en retning, hvor udredning, behandlingstilbud, efterbehandling, kontrol og rehabilitering foregår på patienternes præmisser (Strategispor 1). Vi prioriterer patientsikkerheden og tilrettelægger arbejdet med så få risici for patienterne som overhovedet muligt (Strategispor 2). Vi sikrer patienten den rette behandling på højt kvalitetsniveau og tager ved lære af patientens vurdering af behandlingsresultatet (Strategispor 3). Vi giver differentieret støtte og følger op for at afhjælpe ulighed i sundhed (Strategispor 4). Sundhedsaftalen og

praksisplaner skal bidrage til, at strategiplanen implementeres i det tværsektorielle perspektiv. På praksisområdet er praksiskvalitetsorganisationen løftestang.

Læsevejledning

Strategiplanen for Kvalitet og Patientsikkerhed henvender sig til borgere samt personale og ledelse i Region Midtjyllands sundhedsvæsen. Det "vi", der er gennemgående i strategiplanen, er et udtryk for det regionale fællesskab på sundhedsområdet. Med "vi" omfattes hele ledelsesorganisationen og hele det sundhedsfaglige og administrative personale. Intentionen er at kunne betragte almen praksis som inkluderet, når vi udtaler vi i Strategiplanen. Hvis "vi" nogle steder også kan læses omfattende patienter og pårørende, er dette naturligvis helt i overensstemmelse med den tænkning, som danner baggrund for strategiarbejdet.

Strategispor 1 - Patientforløb på patientens præmisser

Patienten er eksperten i eget liv og helbred og vi skal være partnere for patienterne, når de har brug for os. Patienter og pårørende skal inddrages, så de er med til at skabe deres eget behandlingsforløb. Vi vil vægte kommunikation med patienter og pårørende meget højt. Vi vil være særligt opmærksomme på at sikre overgangene i patientforløbene, så informationer bringes videre, og helheden i forløbet er tydelig for den enkelte patient. Patienterne skal opleve, at der er sammenhæng i forløbene og at de bliver hjulpet godt på vej af personalet. Vi vil have hele patientens livssituation for øje og ikke kun sygdommen. Vi vil tænke fremad i behandlingsforløbet og aktivt støtte patienterne i at bevare eller genskabe deres livskvalitet og opnå restitution. Som behandlere går vi sammen tværsektorielt (almen praksis, hospital og kommune) og inddrager patient og pårørende i et gensidigt forpligtende samarbejde for at opnå et godt behandlingsresultat.

Målsætninger

1. Inddrage patienter og pårørende, så de er med til at skabe eget behandlingsforløb.
2. Indgå i ligeværdig dialog i mødet mellem patient og sundhedspersonale.
3. Fælles beslutningstagning med udgangspunkt i hvad der er vigtigst for patienten.
4. I videst mulig omfang indføre brugerstyret behandling.

Konkrete indsatser

Der er afsat penge til en tværgående indsats med fokus på patientens præmisser. Aktiv inddragelse af sundhedspædagogik på en ny og banebrydende måde er en del af indsatsen. Der er tale om en fælles indsats med plads til lokale initiativer.

Lokalt engagement og implementering

Det er meget vigtigt, at sundhedspersonalet kender målsætningerne. En vellykket implementering forudsætter, at alle faggrupper er involverede i at sikre, at målene opfyldes. Ledelsen har en vigtig opgave og et ansvar for at bakke op om målsætningerne, så de er meningsfulde for personalet og bliver en integreret del af kulturen. Derfor skal sundhedspersonale og ledere i klinikken inddrages i at udarbejde

lokale indsatser for derigennem at få ejerskab og styrke viljen til at realisere målene i strategiplanen.

Mestring af kommunikation

God kommunikation er en klar forudsætning for at kunne møde patienten og pårørende i en gensidigt informerende dialog om sygdom og behandlingsmuligheder og støtte en fælles beslutning om behandling. Derfor har vi behov for at dygtiggøre os i de kommunikative færdigheder.

- HR-funktionerne kan sikre relevante uddannelses tilbud.
- Hele ledelsesorganisationen har også et ansvar for at bidrage med den rette indstilling, som understøtter en patientinvolverende kultur.

Indikatormåling for patientinddragelse

En nedsat arbejdsgruppe vil i efteråret 2014 præsentere et sæt indikatorer for patientinddragelse. Hensigten er at udviklingen på området skal monitoreres.

Strategispor 2 - Høj sikkerhed i ethvert behandlingsforløb

Vi vil prioritere patientsikkerheden højt i ethvert behandlingsforløb og undgå patientskader og komplikationer. Med rammer, normeringer, kompetencer og arbejdstilrettelæggelse vil vi udbygge og forbedre sikkerheden. Vi vil intensivere indsatsen med at følge op på skader og komplikationer med henblik på at begrænse dem bedst muligt og sørge for, at sikkerheden hele tiden forbedres. Vi vil styrke en kultur, hvor personale, patienter og pårørende engageres, og lederne støtter og opmuntrer til at finde løsninger, der virker i dagligdagen, så vi får skabt en sikker og robust organisation.

Målsætninger

1. Undgå patientskader og forebygge behandlingskomplikationer bedst muligt.
2. Udvikle en organisation, der er robust og kan sikre patientsikkerheden selv i komplekse situationer.

Konkrete indsatser

Patientsikre behandlingsforløb

Vi må gennemgå, styrke og sikre behandlingsmetoder, arbejdsgange og undersøgelser mod potentielle fejl. Desuden vil vi agere på patienters og personalets bekymringer. På denne måde vil vi nedsætte risikoen for patientskader. For alle planlagte behandlinger vil vi desuden have fokus på den enkelte patient før, under og efter behandlingsindsatsen med henblik på at undgå patientskader og forhindre komplikationer i at opstå.

- Vi vil anvende en række hjælpeværktøjer, som er til vores rådighed: Nationale og regionale kliniske retningslinjer og afdelingens instrukser, tjeklister og standardprocedurer. Hvor det er aftalt, vil vi følge op på implementering og sørge for at datamontore behandlingsproces og resultater.
- Vi vil stille vores data vedrørende resultater til rådighed for personale, patienter og pårørende og andre, der har interesse i at følge vores kvalitet og patientsikkerhed.

- Vi vil sikre videndeling og overføre de relevante kliniske informationer m.v. til næste behandler i forløbet. Det indebærer bl.a. rettidig afsendelse af meningsfulde epikriser og fyldestgørende henvisninger.

Risikofyldte behandlinger

På nogle behandlingsområder er der en særlig høj risiko. Alt kan ikke forudses og alle farer kan ikke fjernes. De risikofyldte behandlinger omfatter store dele af de akutte behandlinger samt behandlinger af kritisk syge og meget sårbare patienter. De ledende klinikere har et stort ansvar i disse situationer. Dialog før, under og efter behandlingsindsatsen og åbenhed omkring risici og muligheder over for patient og pårørende spiller her en særlig vigtig rolle og er helt afgørende for oplevelsen af behandlingsforløbet.

Patientsikkert Sygehus

Projektet Patientsikkert Sygehus (PSS) har sat fokus på nødvendigheden af en kontinuerlig indsats til forbedring af sikkerheden. Region Midtjylland har sammen med landets andre regioner allerede implementeret tre af pakkerne fra PSS (sikker kirurgi, forebyggelse af tryksår, forebyggelse og behandling af blodforgiftning). Flere erfaringer fra projektet vil løbende blive implementeret som lokale initiativer støttet af lokale og regionale data.

Medicineringssikkerhed

Fælles Medicinkort (FMK) har et stort og vigtigt potentiale som en sikker kommunikation mellem praktiserende læge, hospital, apotek og kommune (plejehjem), hvor medicineringssikkerheden kan løftes til et hidtil uset niveau når FMK er fuldt implementeret. Det arbejder vi på.

Hospitalserhvervede infektioner

Frygten for yderligere udbredelse af multiresistente bakterier og svært behandlede infektionssygdomme gør en fokuseret indsats nødvendig. Et tværregionalt og nationalt tiltag forventes at være undervejs. Vi har allerede her i regionen taget initiativer til en forstærket infektionshygiejnisk indsats, bl.a. rettet mod en stigende forekomst af de multiresistente bakterier MRSA. Optimal anvendelse af antibiotika er ikke opnået, hverken på hospitalerne eller i almen praksis. Derfor indgår denne udfordring i det kommende tiltag.

Strategispor 3 - Den bedste kvalitet i behandlingen

Behandlingsforløbet er kerneopgaven, og vi vil have vedvarende fokus på forbedring af kvaliteten og oplevelsen af forløbene. Omhyggelighed og fokus på den enkelte patients behandling baseret på forskning og vore behandleres ekspertise, skal muliggøre dette. Vi vil sikre patienterne den rette behandling, som enten helbreder eller forbedrer patientens tilstand bedst muligt. Inden behandlingsstart vil vi sikre en grundig information og afstemme patientens forventninger til resultatet. Når behandlingsresultatet vurderes, er både patientens, de pårørendes og de sundhedsfagliges evaluering væsentlig for os. Vi vil anvende den samlede evaluering i videreudvikling af kvaliteten.

Målsætninger

1. Opnå en højere score på kvalitetsindikatorer i de landsdækkende kliniske kvalitetsdatabaser.
2. Stræbe efter at blive akkrediteret uden bemærkninger og løbende lære af processen.
3. Sikre at patientens tilfredshed med forløbet og behandlingsresultatet er høj.
4. Løbende drøfte behandlingsforløbene i et læringsperspektiv, ofte sammen med patienten og nære pårørende.

Konkrete indsatser

Planlægning, forskning og udvikling

Vi vil sikre en høj kvalitet, når vi gennemfører speciale- og funktionsplanlægning, så behandlinger og undersøgelser kan udføres med både høj ekspertise og rutine. Sundhedspersonalet videreuddannes og kompetencerne øges på baggrund af forskning og indførelse af evidensbaserede forbedringer. Det nødvendige apparatur og velfungerende IT hører med i tilrettelæggelsen af forløbene, og grundig dokumentation gør det muligt at følge og analysere kvaliteten i de mange led i behandlingen.

Kvalitetsmål i budgettet

Kvalitetsmål i budgettet i Region Midtjylland giver en helt ny platform og slagkraft for kvalitetsarbejdet. Der er tale om ambitiøse mål for, hvordan kvaliteten på sundhedsområdet skal udvikle sig. Kvalitetsmålene i budgettet dækker områder, hvor der vurderes at være en tæt sammenhæng mellem kvalitet og økonomi samt områder, hvor der stilles krav til et godt samarbejde mellem sundhedsaktørerne på tværs af patientforløb. Der følges løbende op på målene, som også forelægges Regionsrådet.

Ny styring i patientperspektiv

Vi har igangsat et projekt om ny styring i patientperspektiv, hvor fokus er at styre efter klinisk kvalitet og patienttilfredshed som et alternativ til den hidtidige fokus på produktivitet (DRG-styring). Projektet afprøves i en periode for at undersøge, hvilke mål der giver mest mulig sundhed for indsatsen, samt om målene giver den ønskede effekt, når der styres efter dem.

Regionernes Kliniske Kvalitetsudviklingsprogram

Vi arbejder på at styrke kvaliteten i regi af Regionernes Kliniske Kvalitetsudviklingsprogram, så der opnås større effekt af det stærke kliniske engagement og ejerskab i arbejdet med de kliniske kvalitetsdatabaser. Der arbejdes fortsat på at sikre regelmæssig levering af data til alle dele af organisationen til gavn for den løbende udvikling af den faglige kvalitet.

Forbedret transfusionspraksis (Blood Management)

Det har i nogle år været kendt, at blodforbruget i Danmark ligger højt. Nærmere analyse viser, at blodforbruget også er uhensigtsmæssigt. Derfor har Temagruppen for Kvalitet (Danske Regioner) besluttet at foreslå en tværregional fokuseret indsats, bestående af 1) korrekt ordination 2) optimal transfusionspraksis og 3) diagnostisk udredning af uforklaret anæmi.

Strategispor 4 –

Vi differentierer indsatsen og efterstræber lighed i sundhed

Vi vil tage højde for patienternes sygdomskompleksitet og deres forskellige ressourcer og behov, samt bestræbe os på at gøre behandlingen bedst mulig for hver enkelt patient. Vi vil sikre, at alle patienter mødes af ønsket om at opbygge en relation mellem patient/pårørende og behandlerteam. Det er vigtigt, at alle sektorer har særligt fokus på de patienter, der har brug for ekstra støtte, så de også hjælpes godt på vej gennem deres behandlingsforløb. Vi respekterer ligeledes, at der er patienter, som ikke ønsker sig inddraget i beslutninger.

Målsætninger

1. Målrette og tilpasse behandlingsforløbene til den enkelte patient med blik for, at sygdomskompleksiteten kan være stor og patienterne har forskellige ressourcer og forskellige behov:
 - Sikre at patienter med særlige behov tilbydes støtte med henblik på at opnå bedst muligt behandlingsresultat, og
 - Aktivt støtte patienter der har ressourcer til en egenindsats.

Konkrete indsatser

Vi vil være åbne for inspiration fra andre, der allerede har fundet metoder til at nå de ønskede målsætninger med de mest sårbare patienter med komplekse sygdomsforløb. Vi vil deltage i forskning for at komme målene nærmere.

- Vi vil bruge ressourcer på en individualiseret og differentieret behandlingsindsats, så denne indsats bedre hjælper den konkrete patient med at nå sit resultat.
- Vi vil sikre den nødvendige tid til en differentieret indsats for dette udfordrende arbejde.

Der er afsat midler til og tilrettelagt to indsatser med henblik på at skabe øget lighed i sundhed i Region Midtjylland. Indsatserne vedrører helbredstjek af borgere med psykisk sygdom og et pilotprojekt med socialsygeplejersker.

Hvordan vil vi følge op på målsætningerne?

- Den lokale opfølgning på at opnå målene under de fire strategispor er det vigtigste.
- Vi vil gøre data let tilgængelige for det kliniske arbejde på en meningsfuld måde, og det er vigtigt, at sundhedspersonalet også kan udvikle lokale data.
- Vi vil gøre det muligt at følge kvaliteten og resultaterne, så ledere, politikere og offentligheden får indsigt og forvisning om, at hele vores regionale sundhedsvæsen bestræber sig i samme retning.

Vi arbejder til enhver tid under givne økonomiske vilkår. Derfor har vi pligt til at styre ressourceforbruget i hvert eneste behandlingsforløb, så der også er ressourcer til de næste patienter. På helt overordnet niveau udtrykker vi dette som Triple-Aim: Den bedste behandling, den højeste patienttilfredshed og det laveste gennemsnitlige forbrug per behandlet patient.

Årligt vil Lederforum for Kvalitet gøre status på udviklingen, og i forbindelse med opgørelsen kan nye konkrete indsatser for det næste år introduceres.