

Bedre oplevelser på akutmodtagelserne

MÅL

Fremgang i LUP akut 2017 i forhold til skiltning, velkomst, ventetidsformidling, adspredelse og forplejning.

EN BREDSPEKTRET INDSATS

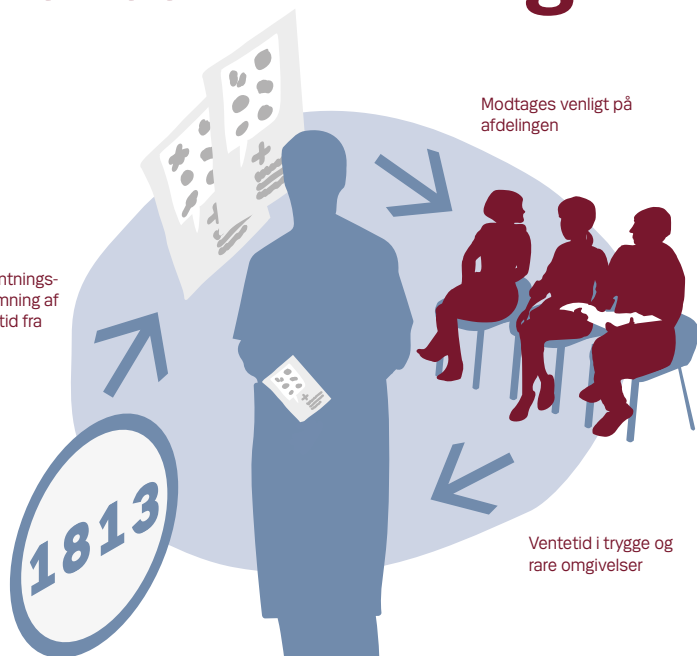
LUP akut 2016 afdækkede, at Region Hovedstadens akutmodtagelser ikke rykkede sig positivt i forhold til resten af landet og i forhold til Ventet & Velkommen. Derfor blev der iværksat en særlig indsats med at løfte tre pilot akutmodtagelser på henholdsvis Herlev, Bispebjerg og Nordsjællands Hospitaler. Indsatsen bestod af:

- Fælles nye, mundtlige tekster og SMS svar til Akuttelefonen 1813, som skal forventningsafstemme i forhold til, at der kan være ventetid, når man møder op på akutmodtagelsen eller -klinikken.
- Udvikling af nyt skilte- og nudgingkoncept med nye grafiske elementer til fx indgangsparti, reception og venteværelser.
- Bedre ventetidsformidling: kurser for frontpersonale, postkortkoncept som informationsmateriale til patienter i modtagelsen, bog til ventende børn, film til Info TV m.m.
- Forbedring af de fysiske rammer: udskiftning af inventar, installation af opladerstation, adgang til frisk vand m.m.

Og indsatsen gav pote. LUP Akut 2017 viste, at Region Hovedstadens akutmodtagelser gik frem.

”Med en målrettet indsats fik vi en målbar virkning”

Forventningsafstemning af ventetid fra 1813



Ventet & Velkommen

600.000 besøg på regionens akutmodtagelser og -klinikker årligt.

Resultater



Region Hovedstadens akutmodtagelser gik frem i LUP akut 2017 på de områder, hvor Ventet & Velkommen har gjort en særlig indsats.

- Velkomst
- Ventetid
- Løbende information om, hvad der skal foregå
- Adspredelse
- Samlet tilfredshed
- Ventetidsformidling



Uændret i forhold til:

- Skiltning
- Mad og drikke
- Information efter besøget (i LUP målingsfasen var farvelpostkortene ikke fuldt implementeret)

Udvikling af nye koncepter

Akutmodtagelsen på Bispebjerg Hospital har med stor succes været teststed for både et nudging- og skilteprojekt samt et informationskoncept. Begge dele er udarbejdet i et samarbejde mellem Akutmodtagelsen på Bispebjerg Hospital og Ventet & Velkommen. Begge koncepter er efterfølgende blevet tilbudt alle regionens akutmodtagelser:

- Nudging er et forsøg på at påvirke menneskers valg og adfærd i en bestemt retning – i akutmodtagelser fx at gøre indgangspartier, receptioner og venteværelser lettere at navigere i. På den måde øges trygheden og overblikket for patienterne.
- Informationskonceptet består af en postkortserie, der alt efter om man kommer med en skade eller på grund af sygdom, giver indblik i den prioritering, der altid finder sted. Postkortene giver også de praktiske informationer, man har brug for, mens man venter.
- Til børn, der venter på akutmodtagelsen eller klinikken, er der desuden udviklet en særlig børnebog.

Markant fremgang på Nordsjællands Hospital

Siden LUP-målingen i 2016 har tilfredsheden blandt patienter på akutmodtagelsen på Nordsjællands Hospital fået et solidt hak opad. Det skyldes både personalets indstilling og fysiske forbedringer på akutmodtagelsen:

"Det er faktisk kun fire år siden, at akutmodtagelsen sidst fik nyt inventar. Men denne gang er de nye og mere komfortable møbler blevet suppleret med opladnings- og arbejdsstationer samt flere infoskærme. Vi har også arbejdet ihærdigt med ventetidsoplysning. Venteværelserne er blevet zoneopdelt alt efter, om patienterne venter på grund af en skade eller en sygdom, vi har implementeret Ventet & Velkommens postkortserie og børnebog, og derudover har vi indført en sms-ordning, hvor man ikke behøver at blive og vente i venteværelset. Man får derimod en sms, når det er ved at være ens tur," fortæller ledende oversygeplejerske Britt Holmgaard.

I Herlev har man fokus på ventetidsformidlingen

Akutmodtagelsen på Herlev Hospital gik som den eneste akutmodtagelse op i LUP akutmålingen 2017, hvad angår ventetidsformidling ved ankomst. Det er ingen tilfældighed. Ledelsen har nemlig besluttet, at lægesekretæren skal anså og formidle, hvor længe patienten skal forvente at opholde sig på afdelingen, når han/hun kommer. Til det er der udviklet et særligt redskab. Alle lægesekretærer i akutmodtagelsen og akutklinik har desuden været på kursus i god patientinformation, konfliktnedtrapning, formidling af ventetid m.m. Og endelig har akutmodtagelsen fået implementeret nudgingelementer og bedre skiltning for at skabe tryghed, vise bedre vej og pege tydeligere på de tilbud, man har i ventetiden.

Fremtid

Børnebogen til akutmodtagelserne bliver nu til en hel serie, idet TrykFonden har doneret knap 1 million kroner til Region Hovedstaden til at udvikle bogserien. Bøgerne bliver skabt i et tæt samarbejde mellem Center for Kommunikation og fagpersoner fra alle regionens hospitaler og vil blive tilbudt alle de steder på regionens hospitaler, hvor børn er til undersøgelse eller behandling. Det er også håbet, at Ventet & Velkommen kan hjælpe de resterende akutklinikker, der har ønsket det, med at gennemføre nudgingprojekter i 2018-19.

Rapporter, manualer og omtaler

- Implementeringsguide til den gode venteoplevelse
- Guide til kommunikation med patienterne om ventetid
- Nudging- og skiltecatalog til regionens akutmodtagelser



PRESSE

- Artikel: "En sygeplejerske fik en god idé"
- Artikel "Indsats på akutområdet gav pote"
- Video om nudging og om nudgingelementer på Bispebjerg Hospital
- Film til InfoTV om akutkonceptet
- TV Lorry indslag om Bispebjerg Akutmodtagelse
- Pressemeldelse om LUP akut 2018



Bedre telefonisk adgang

MÅL

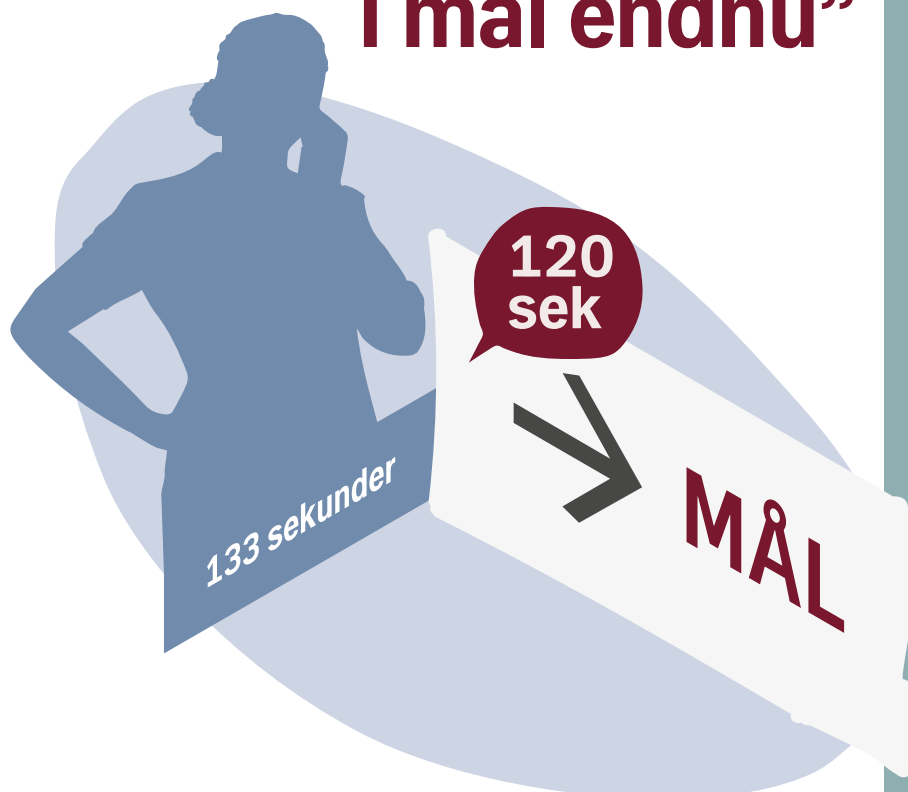
- Telefonopkald til hospitalets ambulatorier besvares inden for to minutter i hele åbningstiden
- Åbningstiden på ambulatorier er som minimum mellem kl. 8 - 15 på hverdage.
- På hjemmesider, i patientrettede materialer mv. må kun fremgå ét telefonnummer til hvert behandlingssted.

CALL-CENTRE OG FOKUS PÅ SERVICEKULTUR

Bedre telefonisk adgang til hospitalet er højt på ønskesedlen hos patienterne, og der er i Ventet & Velkommens fireårige projektperiode blevet arbejdet både med organisatoriske og tekniske forbedringer af telefonbesvarelsen. Fx er der i dag kun få hospitaler, der ikke har etableret såkaldte call-centre, hvor man får oplyst sit nummer i køen, og hvor personalet kan håndtere indkomne opkald sammen. Callcentrene giver også mulighed for, at man kan måle på svartider og antal opkald, så vagtplanerne kan indrettes efter, hvornår der er flest opkald. Der er samtidigt blevet kigget på at optimere arbejdsgange, åbningstider på hjemmesider m.m. og servicekulturen hos frontpersonalet.

Der er i projektperioden leveret virkeligt gode bud på løsninger, og forudsætningerne for at komme i mål er også til stede. Men regionen som helhed mangler stadig afgørende skridt for at nå målsætningerne. Derfor bør hospitalerne fortsat have fokus på denne målsætning.

”Vi er ikke helt i mål endnu”



I gennemsnit ca. **112.000**
månedlige besvarede opkald på
regionens hospitaler i 2017.

Resultater

GENNEMSNITLIG SVARTID

Måling i december 2018 af svartider viser, at det i gennemsnit tager 133 sekunder at besvare opkald til regionens ambulatorier. Regionen har ikke i den tid, der er blevet målt, været under de ønskede 120 sekunder.

Fire stikprøvekontroller af åbningstider og antal indgangsnumre viser, at udviklingen her ruller den rigtige vej.

JUNI 2017

- 76 % tager telefonen mellem 8-15
- 39 % har en hjemmesidetekst, der afspejler kravet om åbningstid 8-15. Resten har ingen oplysninger, eller oplysninger der ikke lever op til kravet.

DECEMBER 2018

- 95 % tager telefonen mellem 8-15
- 86 % har en hjemmesidetekst, der afspejler kravet om åbningstid 8-15. Resten har ingen oplysninger, eller oplysninger, der ikke lever op til kravet.

Nordsjællands Hospital er lidt foran

Nordsjællands Hospital har arbejdet målrettet med telefoni siden 2012 og besvarer i øjeblikket ca. 7 ud af 10 opkald indenfor to minutter. Successen skyldes hospitalets fokus på:

- at sikre, at patienter og pårørende nemt og hurtigt får kontakt med den sekretær, der kan hjælpe – eventuelle tastevalg er få og simple
- at bruge data fra call-centrene til at organisere driften for at opnå bedste bemanning og svartider
- at have respekt for, at ambulatoriet også har andre "her og nu" opgaver
- at teste løsninger, indtil den ønskede forbedring er opnået
- at give hurtig hjælp fra et team, som rådgiver afdelingerne og etablerer tekniske løsninger. På denne måde ved afdelingerne altid, hvem de hurtigt kan få hjælp fra, når de ønsker ændringer eller data.

Flere afdelinger har desuden investeret i et software til call-centeret, der kan give "her og nu" information om ventetider, antal opkald i kø, antal kolleger logget ind på call-centrene osv. Det har været en succes og medvirker til en langt mere fleksibel planlægning af driften i ambulatorierne.

Man kan vinde meget ved en god telefonsamtale

Mange tusinder patienter og pårørende er hver dag i kontakt med hospitalet gennem telefonen, og nogle af dem er nervøse, kede af det eller utilfredse. Derfor er der i Ventet & Velkommens projektperiode blevet afholdt flere kurser, der skal være med til at sikre, at man også i telefonen føler sig velkommen på regionens hospitaler. Fx har Amager og Hvidovre Hospital holdt kurser i "Den gode telefonsamtale", hvor frontpersonalet fik praktiske redskaber til at sikre en god kommunikation gennem telefonen. For det er ikke altid helt ligetil at tage en svær samtale i telefonen, særligt når man udelukkende har en stemme at forholde sig til og ikke kan kommunikere med mimik og kropssprog.

En af dem, der har deltaget i kurset, er lægesekretær Heidi Ambrass, der er ansat i den Palliative Enhed. Som sekretær kender hun ikke patienterne og de pårørende, men kan alligevel modtage svære opkald fx om, at en patient er død og derfor ikke møder op til aftalt tid eller behandling:

"På kurset talte vi om, at en god måde at udtrykke sin medfølelse på kunne være at sige "Tak fordi du tog dig tid til at ringe". Det virker måske banalt, men det er en god sætning, som passer godt til situationen. Og jeg fik faktisk anledning til at bruge den allerede dagen efter kurset. Det gjorde en stor forskel for samtalen."

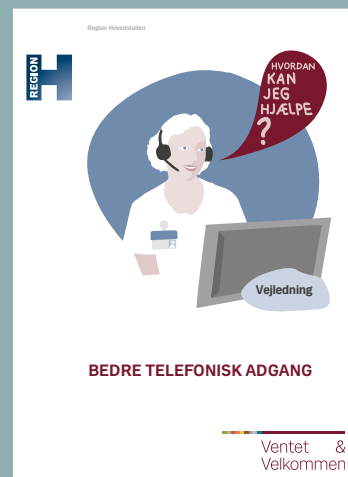
Fremtid

BEDRE TELEFONISK ADGANG I FREMTIDEN

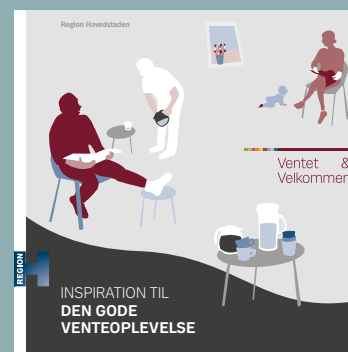
Målet om, at telefoner skal besvares inden for to minutter, og at telefonåbningstiden skal være minimum 8-15 på hverdage, er ikke nået. Derfor blev Ventet & Velkommens indsats forlænget til udgangen af 2018, og hospitalerne deltog i en task force under Ventet & Velkommen. Task forcen videndelte om gode løsninger og organisering. Det er nu op til hospitalerne at følge op på målet om god telefonbetjening.

Rapporter, guides og presse

- Implementeringsguiden "Bedre Telefonisk Adgang"



- Inspirationskatalog til den gode venteoplevelse



PRESSE

- Artikel: "God telefonbetjening: Der er stadig meget at gøre."
- Artikel: "Hospitalet er blevet hurtigere til at tage telefonen."

Forbedret servicekultur

MÅL

En styrket servicekultur, hvor alle de kontaktpunkter, patienterne har med hospitalerne, er præget af imødekommenhed, respekt og høj service.

ET VIGTIGT SERVICEEFTERSYN

Det giver god mening at give den måde, vi møder patienter, medarbejdere og samarbejdspartnere på, et serviceeftersyn. For at understøtte en kultur, hvor god service i endnu højere grad end i dag bliver en naturlig del af arbejdet, blev der i første omgang udarbejdet et workshopredskab, som afdelinger kan bruge til at rammesætte arbejdet med at forbedre servicekulturen. Derudover blev der lavet et kursus i imødekommende patientkommunikation og et E-læringskursus målrettet alle medarbejdergrupper med patient- og pårørendekontakt.

Siden 2016 har de enkelte hospitaler selv haft ansvaret for at tilbyde lokale serviceforbedrende aktiviteter. Fx er der blevet afholdt patientkommunikationskurser for lægesekretærer på Herlev og Gentofte Hospital og for frontpersonalet på Rigshospitalet, portører har været på kursus i god serviceadfærd på Amager og Hvidovre Hospital, Bispebjerg Hospital har afholdt flere workshops for medicinsk personale med fokus på patienternes modtagelse, og på Nordsjællands Hospital har man har udviklet et generisk koncept til at skabe trygge overgange. "Patienternes Pris" på Nordsjællands Hospital er et andet eksempel på nytænkning i servicesporet. Her kan patienter og pårørende via hjemmesiden og postkort indstille en afdeling eller en medarbejder, som de har haft en god oplevelse hos. Derudover indgår serviceforbedringstiltag som en del af de samlede initiativer i Ventet & Velkommens indsatsområder.

”Et dårligt første møde kan skygge over et godt forløb”



Ventet & Velkommen

I den **årlige** landsdækkende undersøgelse af patientoplevelser (LUP) fylder spørgsmål om service ca. 1/6 af samtlige spørgsmål.

Resultater

Regionens akutmodtagelser er i LUP AKUT gået frem på spørgsmålene:

1. Følte du dig velkommen, da du ankom til akutmodtagelsen: Fra 3,87 til 4,02 på en skala fra 1-5.
2. Samlet tilfredshed – og ligger også her på landsgennemsnittet med 3,85.



En medarbejderpanelundersøgelse fra december 2017 viser, at servicekulturen er det blandt alle indsatserne, som flest (79%) ansatte forbinder med Ventet & Velkommen.

Patienterne husker det første møde

Sekretærene i Akutmodtagelsen på Hvidovre Hospital skal nogle dage tage imod mere end 300 patienter. Det kræver tålmodighed og et udpræget service-gen. Derfor har afdelingen arbejdet målrettet på at få de rette sekretærer i front. De sekretærer som bliver sat til at tage imod patienter i receptionen er dem, som har den rigtige profil. Det vil sige, at de er tålmodige, åbne og har lyst til at arbejde i et ofte stresset miljø med mange patientkontakter. Det betyder ikke, at "i front" er lig med "bedst". Susanne Jørgensen, som er leder for sekretærene på hospitalets Akutmodtagelse:

"Det er noget, vi har haft en meget åben og ærlig snak om på afdelingen. Det er jo ikke nogen hemmelighed, at der bare er nogle, som er mere tålmodige, og som faktisk kan lide at tage imod så mange mennesker. Omvendt er der andre, som ikke er så gode til den del af arbejdet, men så er de til gengæld gode på andre områder. Det handler om at bruge folk der, hvor de er bedst."

Shuttlebus

Vi kender dem fra lufthavnen, de små golfvogne, der kører rundt og transporterer folk, der har svært ved at gå selv. Siden november 2016 har Herlev Hospital haft en af slagsen kaldet Hospitalsbilen, og det er blevet et hit blandt de pårørende og patienterne, der færdes på det store hospitalsareal, der yderligere er udfordret af ombygning og nybygning og deraf ændrede parkeringsforhold, der kan gøre det svært at komme omkring. Den ombyggede golfvogn med plads til tre personer har fast rutefart i tidsrummet 8.00 til 15.30.

Patienterne blev medinddraget

Med udgangspunkt i værktøjerne i Ventet & Velkommen har udvalgte sengeafsnit og ambulante enheder i Region Hovedstadens Psykiatri (RHP) sat fokus på forbedringer i servicekulturen. Alle har startet med en refleksion over, hvad service er – og det gav anledning til mange fine overvejelser over, hvordan og med hvilket udgangspunkt, patienterne mødes. De lokale forbedringstavler er inddraget undervejs – ligesom man mange steder har valgt at spørge patienterne til råds. "Vi lod patienterne sætte barren, i stedet for at tage udgangspunkt i, hvad vi selv tror, vi leverer," fortæller koordinator for Ventet og Velkommen i RHP, Helen Klingemann og supplerer: "På ganske kort tid har vi skabt konkrete forandringer i relation til den lokale kultur. Bl.a. har et af afsnittene udviklet en standard for 'velkomstsamtaler' med en liste over ting, de skal fortælle patienten om, udlevere og vise, og med præcisering af ansvarspersoner, og hvornår samtalen skal finde sted. Det betyder, at patienterne føler sig mere trygge ved ankomsten, og at de hurtigt introduceres til det konkrete afsnits rutiner, indretning, informationsmateriale, m.m.

Fremtid

Indsatsen er afsluttet i Ventet & Velkommens regi med udgangen af 2017, men arbejdet med at forbedre servicekulturen fortsætter. Fx skal Bornholms Hospital som led i projektet "Det stressfrie ventemiljø" i gang med at udarbejde et koncept for den service, borgere tilbydes, når de opholder sig på hospitalets område. De centrale Ventet & Velkommen værktøjer til forbedret servicekultur – workshopmateriale og e-læringsværktøj – kan fortsat inspirere til at arbejde struktureret med forbedringsarbejde, der skal få patienterne til at føle sig ventede og velkomne.

Rapporter, guides og omtaler

- Workshopkoncept om servicekultur, som ledere selv kan facilitere i sit team. Materialet kan bruges uanset hvilket aspekt af ens service, man ønsker at sætte fokus på.
- Implementeringsguide til forbedret servicekultur
- Lettilgængeligt og fleksibelt E-læringskursus om servicekultur



- Værktøjskasse til ledere til arbejdet med servicekultur fra det gode patientfeedbackmøde til arbejdet med kropssproget.

PRESSE

- Artikel: "Kunsten at skabe attraktive venteområder og en kreativ servicekultur."
- Artikel: "Venligt personale høster ros fra patienter."
- Artikel: "Vi skal være som Illums Bolighus."

Patientvenlige afdelingsnavne og bedre skiltning

MÅL

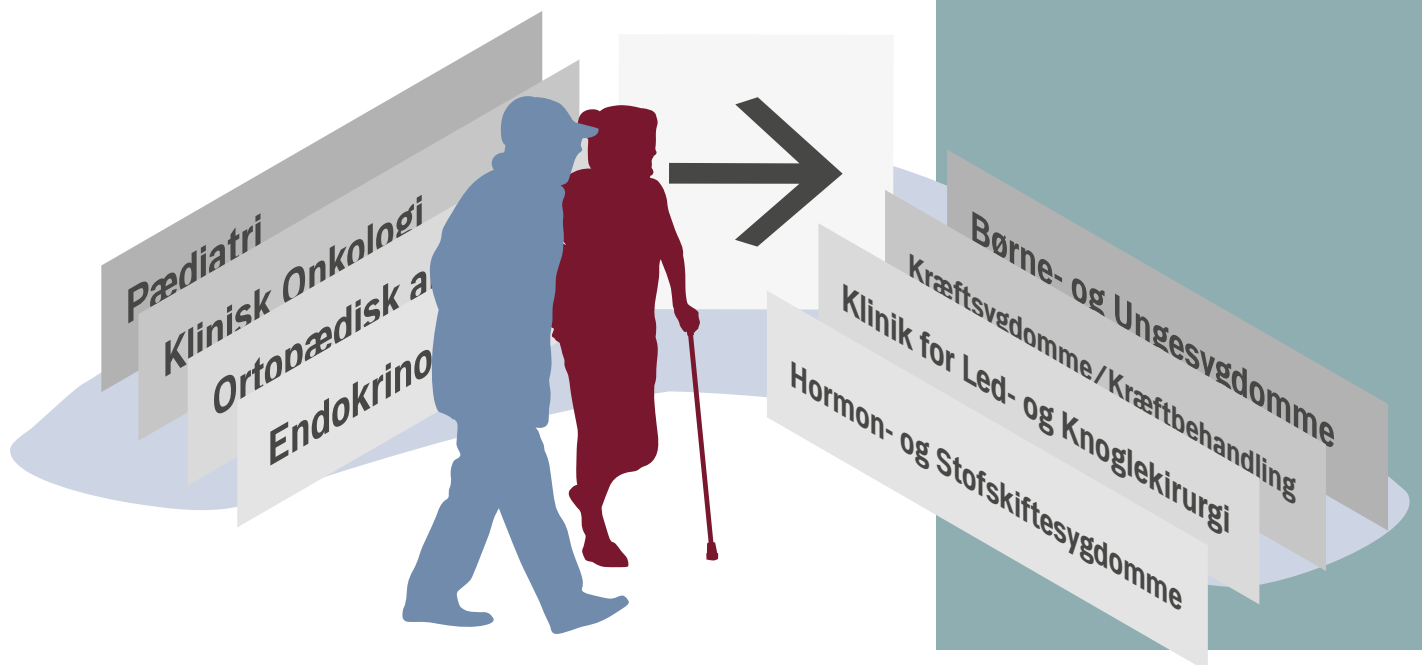
Danske afdelings- og afsnitsnavne og bedre vejvisning på hospitalerne, så patienter og borgere oplever, at det er trygt og overskueligt at finde rundt på regionens hospitaler.

FARVEL TIL LÆGELATIN – GODDAG TIL NYE NAVNE OG SKILTE

I 2014 besluttede Region Hovedstaden at bevæge sig i retning af patientvenlige, danske afdelingsnavne. I første omgang enedes koncerndelingen om principper for, hvordan de nye navne skal skrues sammen og siden om et konkret katalog over nye danske afdelingsnavne. Navnene blev udviklet på baggrund af grundig research og evaluering blandt borgere og ansatte i regionen samt dialog med de øvrige regioner.

Nye navne betyder blandt andet nye skilte efter ensartede navigationsprincipper og med et ensartet skilte-design på tværs af alle hospitalsmatrikler. Derudover ligger der en meget stor informationsopgave i at få personalet til at bruge de nye navne og at konsekvensrette de nye navne i det patientrettede materiale. Bornholms Hospital blev valgt som testhospital og indførte nye navne i 2017. Herefter bevilgede regionsrådet fem millioner kroner til yderligere skiltning, hvor turen nu er kommet til Herlev og Gentofte Hospital, der forventes at udrulle den danske navngivning i løbet af 2019.

”Vi får nye og forståelige afdelingsnavne”



Ventet & Velkommen

Ca. **850.000** patienter vil fremover årligt møde afdelingsnavne på dansk.

Resultater

Patientundersøgelser før og efter nye navne og skilte viser:

- At patienterne synes, det er blevet lettere at finde rundt.
- At patienterne oplever en forbedret oplevelse af at være tryk ved, at man er på rette vej.
- At færre patienter spørger om vej, og de, der gør, er mindre frustrerede og tættere på det sted, de leder efter.

Jordnært og i øjenhøjde

Nikoline Ridder Christensen, der er projektleder i Ventet & Velkommen, siger om de nye danske afdeling- og afsnitsnavne:

"De nye mere jordnære danske navne handler først og fremmest om at skabe tryghed for patienter og pårørende. Når "Gastroenterologisk Afdeling" bliver til "Afdeling for Mave-, Tarm- og Leversygdomme" og "Geriatrici" bliver til "Ældresygdomme" er det nemmere for patienter og pårørende både at forstå, hvor de skal til undersøgelse og behandling og senere at finde frem til det rette sted. Det er kort sagt nemmere at orientere sig, når afdelingsnavnene står skrevet på et sprog, man forstår. Og med de nye danske navne snakker vi alle samme sprog og medvirker dermed til at skabe mindre distance og mere øjenhøjde."

"Det har været vigtigt for os at være konsekvente, så fordanskningen blev gennemført fuldt ud, og at vi som pejlemærke har tænkt fremad og ikke holdt fast i noget, som tiden er løbet fra. Et godt eksempel er fx, at betegnelsen *ambulatorie* fremover erstattes af betegnelsen *klinik*."

Skiltning er en særlig faglighed

Regionens designredaktør Flemming Dyhr Krog forklarer, hvorfor skiltning er en langsommelig proces.

"Principperne ved regionens skiltning er baserede på analyser af patienter og pårørendes bevægelsesmønstre og er velkendte fra fx lufthavne. Men de har ikke tidligere været anvendt så konsekvent som nu. De nye principper betyder for eksempel, at det fremover bliver muligt at finde vej, selv om man ikke lige benytter hospitalets hovedindgang, og at der ved indgange vil være en afdelingsoversigt med et kort over hospitalet og en henvisning til samtlige opgange."

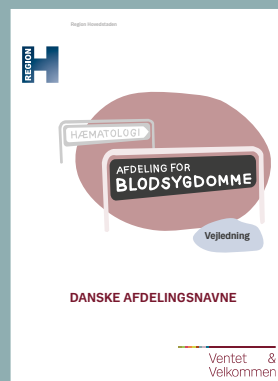
"Skiltning er måske ikke så enkelt, som det lyder. Der er både tale om udendørs og indendørs skilte, måske nye opgangsnumre og vejnavne, der skal kunne spille sammen med de mange nybyggerier, der også foregår for tiden. Nogle hospitaler har særlige hensyn, fx er alt det farverige Poul Gernes design på Herlev Hospital kulturarvsbeskyttet, og det skal de nye skilte indordne sig under. Vi skal også være sikre på, om vi afkoder skiltningen – etage og opgangsnumrene – som vi skal, at skrifttyperne har den rigtige størrelse, så vi kan læse dem, og at skiltene hænger de rigtige steder og i den rigtige højde, så brugerne får øje på dem."

Fremtid

Herlev og Gentofte Hospital forventes at udrulle den danske navngivning i løbet af 2019. Herefter er det planen, at hospitalerne bliver omskiltet i takt med, at Regionsrådet bevilliger penge, eller når hospitalerne i samarbejde med Center for Ejendomme prioriterer det generelt, i forbindelse med flytning af afdelinger eller nye hospitalsbyggerier.

Rapporter, guides og presse

- Information og vejledning til skiltning på regionens hospitaler
- Implementeringsguide til nye afdelingsnavne
- Katalog over de nye og gamle navne



- Principper for patientrettet navngivning
- Evaluering af patientvenlige navne på Gentofte Hospital



PRESSE

- Artikel: "Farvel til lægelatin – goddag til nye skilte"
- Artikel: "Nye navne og skiltning er på plads på Bornholms Hospital."
- Film fra TV-Glad "Fandt du vej på hospitalet?"

Skriftlig patientinformation

MÅL

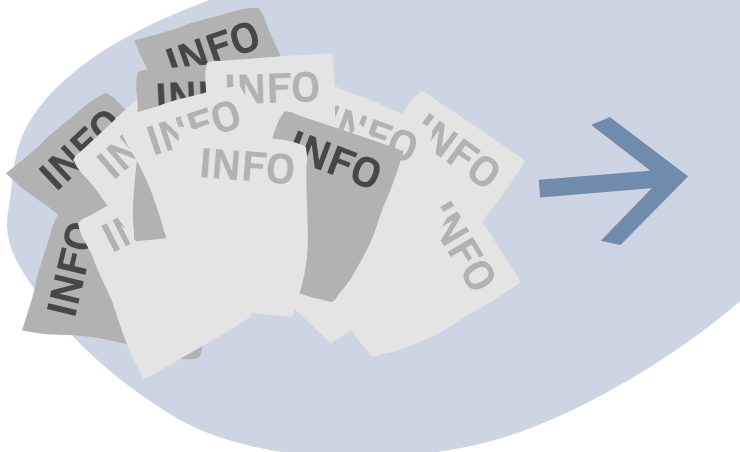
Skriftlig patientinformation af høj kvalitet – fra indkaldelse til udskrivelse.

ÆGTE MODTAGERORIENTERET KOMMUNIKATION

Patienter bliver tryggere, mere tilfredse og bedre forberedte, når informationer om undersøgelse og behandling er enkle og nemme at forstå. Derfor giver det god mening at udvikle patientinformation af høj kvalitet, hvor indholdet giver den rette information på rette tid og er skrevet på en let, enkel og imødekommende måde, som er ensartet for hele regionen. I 2015 blev det lagt i hænderne på Den Regionale Enhed for Skriftlig Patientinformation at udvikle et sådan samlet kommunikationskoncept.

I første omgang har indsatsen været rettet mod regionens indkaldelsesbreve, som er blevet konceptudviklet og rullet ud i takt med Sundhedsplatformen. Herefter er man gået i gang med at bearbejde de øvrige skriftlige patientinformationer. Lungespecialet med mindst 300 forskellige informationsmaterialer har været pilotprojekt for udviklingen af konceptet. Informationerne på lungeområdet er blevet omskrevet til standardfraser (dels fagspecifikke beskrivelser, dels mere generelle informationer), som indgår i en slags "bibliotek", hvor indholdet både er fagligt og kommunikationsmæssigt blåstemplet. Fraserne vil, hvor det er muligt, blive brugt på tværs af hospitaler, specialer og kanaler og dermed både forenkle og standardisere de produkter, vi sender ud til patienterne i dag. De nye kommunikationsprodukter implementeres løbende, og regionen anskaffer sideløbende et nyt teknisk system til håndtering af patientinformationer. Systemet afløser Xmedia i løbet af 2020.

”Vi går fra mange informationer til få”



Den Regionale Enhed for Skriftlig Patientinformation har udviklet et samlet kommunikationskoncept.

Ventet & Velkommen

Min. **10.000** patientinformationsmaterialer er i brug i Region Hovedstaden i 2017.

Resultater

- Et nyt indkaldelseskoncept til Sundhedsplatformen.
- Guiden: Sådan laver du et forberedelsesbilag



- Dansk Sprognævns årlige Sprogpris blev 6. april 2017 givet til Gentofte Hospital i kategorien "Bedste brev eller e-mail" for et materiale, der er udviklet med inspiration fra de nye regionale kommunikationsprincipper.

Gået videnskabeligt til værks

Den Regionale Enhed for Skriftlig Patientinformation har ikke bare tømt kommunikationsafdelingernes erfarne og kloge hoveder for at indhegne det fælles og langtidsholdbare kommunikationsfundament. Der er blevet gået videnskabeligt til værks. Projektet har lænet sig op af kommunikationsfagligheder så som ph.d. MPO Helle Pedersen, der har haft sundhedsvæsenet som sit gennemgående forskningsfelt de sidste 12 år. Hun har i sær fået sat fokus på det faglige tunnelsyn, man let kan køre ind i og som gør, at man slipper modtageren af syne.

En anden videnskabelig garant har været den sproglige ekspert Kresten Bjerg, der har viden om, hvordan materiale fra det offentlige opleves af os borgere, og sammen med andre sprogforskere fra Københavns Universitet har de hjulpet enheden med til at få defineret, hvad der skal til for at skabe læsbare tekster. Fx Hvad er en god overskrift, hvordan bygger man sætninger op, varierer korte og lange sætninger, bruger aktivt sprog i stedet for passivt, og får blik for de sundhedsfaglige indforståede ord, som ikke giver rigtig mening for den, som står udenfor? Sideløbende er der lavet en hel del brugeranalyser af det eksisterende patientmateriale og afprøvet forskellige former for materialer i brugerundersøgelser.

Særlig sundhedsfaglig kommunikation

Med Den Regionale Enhed for Skriftlig Patientinformation er der udviklet en særlig kommunikationsfaglighed i regionen. Astrid Dalum er enhedschef i kommunikationsafdelingen på Herlev-Gentofte Hospital og har været faglig ekspert i Den Regionale Enhed for Skriftlig Patientinformation.

"Dette projekt gør op med den holdning, at alle i princippet kan skrive en pjece. Det kræver en særlig kommunikationsfaglighed at sikre, at informationen opfylder målet og kun formidler de budskaber, som er vigtige og relevante. Det er her, at den sundhedsfaglige kommunikationsperson gør den helt store forskel. Kvaliteten og effekten er anedeledes. Fx skal man kunne vælge det rigtige synonym for det, som er svært at forstå, og være konsekvent optaget af den gode faglige formidling ud fra modtagerens behov. Det er en faglighed, som også kræver en særlig indsigt i sundhedsområdet, for man kan jo ikke oversætte en faglighed uden at forstå den."

Fremtid

Arbejdet med at arbejde regionens skriftlige patientmateriale igennem fortsætter de kommende år forankret i Center for Kommunikation. Teamkoordinator Nikoline Ridder Christensen siger:

"Arbejdet med det skriftlige materiale fortsætter de kommende år med fokus på, at patienter og pårørende skal opleve information, som er let at forstå, kommer på det rigtige tidspunkt og kombinerer papir, film og web på en gennemtænkt måde. Fra 2019 skal hospitalerne udrulle materialet, hvor det står sin store prøve. Samtidig skal vi have det tekniske system på plads, så konceptet bliver let at vedligeholde, og så vi høster fordelene ved at producere til web og papir samtidigt."

Facts

- Region Hovedstadens er Danmarks 4. største arbejdsplads med ca. 91 årsværk indenfor kommunikation.
- Hvert hospital og Center for Kommunikation har i 2015-2018 bidraget til Den Regionale Enhed for Skriftlig Patientinformation med en kommunikationsmedarbejder to-tre dage om ugen.
- Enhedens arbejde baserer sig på forskning og anbefalinger fra blandt andet:
 - Patienterne:
 - gennem workshops, kvantitative og kvalitative undersøgelser
 - indhentet patienternes holdninger og ønsker til skriftlig patientkommunikation fra hospitalerne
 - Kresten Bjergs Skriveguiden (om god kommunikation fra det offentlige)
 - Digitaliseringsstyrelsen: Guide til gode digitale breve

PRESSE

- Artikel: "Nyt koncept for skriftlig patientinformation"
- Artikel: "Og sprogsprisen går til Lungemedicinsk afdeling GEH"

Den gode venteoplevelse

OVERORDNET MÅL

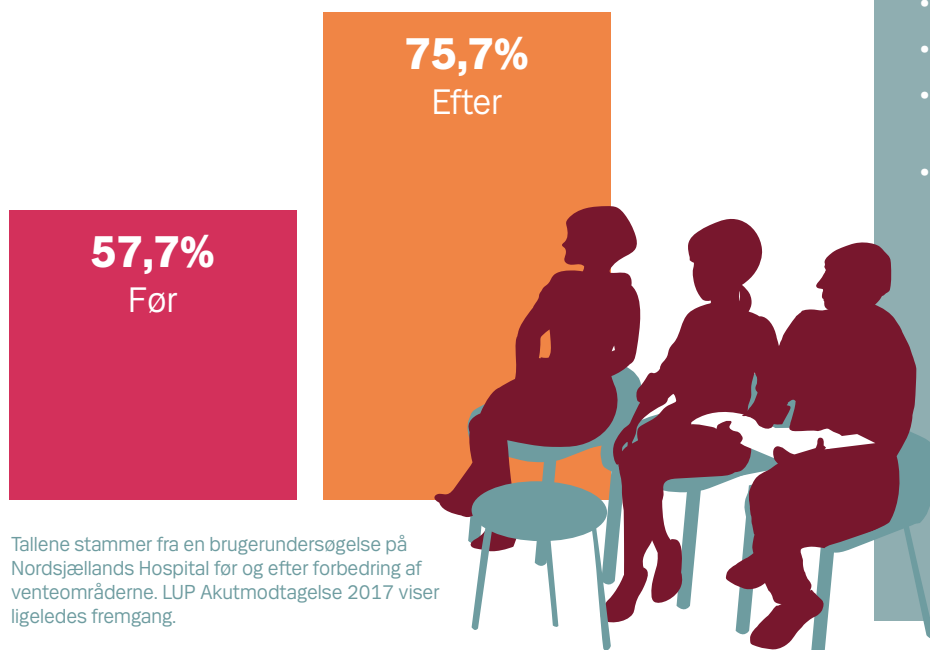
Forbedrede venteområder, som lever op til regionens fem minimums-principper (tilgængeligt personale, rart og sikkert ventemiljø, orienteringsstøtte, forplejning og adspredelse).

VENTEOMRÅDER GIVER ET VIGTIGT FØRSTEHÅNDSINDTRYK

Oplevelsen af, at nogen kærer sig om den tid, man skal tilbringe på hospitalet, er af stor betydning. Er fx venteoplevelsen god, går patienten videre i forløbet med en oplevelse af at være blevet taget godt imod og at have opholdt sig et rart sted. Derfor vedtog Ventet & Velkommen fem minimums-principper for venteområder, som blev til på baggrund af input fra både personale og patienter:

- Let adgang til personalet i ventetiden
- Oplevelsen af rene og ryddelige venteområder
- Adgang til friske drikkevarer og opdateret læsestof
- Nemt ved at finde toiletter, mad/drikke, udgange m.m.
- Ventetidsinformation (belyses særskilt i faktaark om akutmodtagelser)

”Når vi arbejder med venteoplevelsen, stiger tilfredsheden”



Tallene stammer fra en brugerundersøgelse på Nordsjællands Hospital før og efter forbedring af venteområderne. LUP Akutmodtagelse 2017 viser ligeledes fremgang.

Ventet & Velkommen

3,5 million besøg
årligt på Region Hovedstadens
ambulatorier.

Resultater

Der blev udført en stikprøve i september 2017 på i alt 210 venteområder. Stikprøven viste, at venteværelserne har fået sikret et minimumsniveau, og at mange har gjort en større indsats, end minimumskravene forskriver. På nogle punkter er regionen næsten i mål, og her gælder det om fremover at bibeholde den høje standard. Andre steder er der stadig rum for forbedring:

Der blev udført en stikprøve i september 2017 på i alt 210 venteområder. Stikprøven viste, at venteværelserne har fået sikret et minimumsniveau, og at mange har gjort en større indsats, end minimumskravene forskriver. På nogle punkter er regionen næsten i mål, og her gælder det om fremover at bibeholde den høje standard. Andre steder er der stadig rum for forbedring:

- Siddepladser nok 96 %
- Ryddeligt 94 %
- Koldt vand 85 %
- Let adgang til personalet i ventetiden 79 %
- Skiltning til drikkevarer 77 %
- Læsestof 68 %
- Ingen hjemmelavede opslag på væggene 67 %
- Tydelig skiltning til toilet 58 %



Kontakt receptionen, hvis du ønsker at se tv



Automater med kaffe, te og koldt vand i venteområdet til højre

Nudging skaber tryghed

Nudging er tiltag, der hjælper patienterne og besøgende til at finde og bruge hospitalets servicetilbud. Nudging understøtter dermed adfærd og foranstaltninger, som får patienter og pårørende til at føle sig mere trygge, og gør ventetiden mere behagelig. Derfor har Ventet & Velkommen udviklet et nudging- og skiltekatalog. Elementerne er fx skilte og taleboblere, der er opsat på væggen, og som med handlingsorienteret tekst og imødekommande budskaber 'puffer' patienterne de rigtige steder hen. På Akutmodtagelsen på Bispebjerg Hospital, som var pilotsted for projektet, har man oplevet, at der er kommet færre spørgsmål fra patienterne. Nudgingkonceptet er blevet tilbudt alle akutmodtagelser i regionen.

Se video om nudging på Akutmodtagelsen på Bispebjerg Hospital på <http://regi/ventetogvelkommen>

Designmanualer og designguides

Den øgede bevågenhed på venteoplevelsen har bevirket, at man flere steder har udarbejdet en klar designlinje, hvor afdelinger fx tilbydes et fast udvalg af møbler, tidsskriftsholdere, billeder. Andre steder har man udarbejdet en egentlig designmanual. Rigshospitalet har netop udarbejdet en designmanual, som fortæller, hvilke møbler og typer af inventar, der skal bruges på hospitalet, og som giver gode råd til indretningen. I Ventet & Velkommen har man desuden lavet en skabelon og en række piktogrammer, man kan bruge, så det ser pænt og overskueligt ud, når man har behov for i en periode at hænge en information op på væggen.

Se mere om piktogrammer for selvprintede skilte på <http://regi/ventetogvelkommen>

Målrettet indsats i venteområderne har båret frugt

52 venteområder på Nordsjællands Hospital er siden 2013 systematisk blevet gennemgået og saneret efter Ventet & Velkommens minimumsprincipper. Og det har givet pote. I Ventet & Velkommens stikprøve blandt 210 venteområder på regionens hospitaler viste det sig, at Nordsjællands Hospital er tættest på mål. Med en samlet målopfyldelse på 94 % har de ihærdige bestræbelser på at give patienterne en god venteoplevelse i den grad båret frugt.

Et vigtigt indsatsområde blev at fjerne al visuel støj og fx luge ud i hjemmelavede skilte. For at sikre at man bevægede sig i det rette spor, valgte man tidligt i processen at spørge patienterne om deres oplevelse af venteområderne før og efter forbedringstiltagene. Der blev opsat en happy-or-not-terminal i venteområderne, så patienter og pårørende med et enkelt tryk på en glad eller sur smiley-knap kunne give feedback. Indsatsen gav mening, da over 5000 besvarelser viste en markant stigning i tilfredsheden.

Fremtid

ARBEJDET FORTSÆTTER I CENTER FOR EJENDOMME

Fra 2019 overgår ansvaret med at videreudvikle regionens ventearealer til Center for Ejendomme, der bærer minimumsprincipperne videre og fortsætter videreudviklingen af området.

Rapporter, guides og presse

- Inspirationskatalog til den gode venteoplevelse



- Implementeringsguiden "Den gode venteoplevelse"



- Video om Ventet & Velkommens minimumsprincipper

PRESSE

- Video om nudging
- Artikel: "Kunsten at skabe attraktive venteområder og en kreativ servicekultur."
- Artikel: "Forhallen er med til at få patienter og pårørende til at føle sig ventet & velkomne."

Frie besøgstider

MÅL

Faste besøgstider afskaffes, og patienter på Region Hovedstadens sengeafsnit kan modtage besøg, når de har behov for det.

FASTE BESØGSTIDER BLEV FORTID PÅ KORT TID

Ventet & Velkommen har siden 2014 arbejdet på at have frie besøgstider på alle sengeafdelinger i regionen for at give pårørende og patienter mulighed for at være sammen, når det passer dem bedst. Og allerede pr. 1. januar 2015 indførte Regionsrådet frie besøgstider på alle sengeafdelinger – i øvrigt som den første region i landet sammen med Region Nordjylland. Dermed fuldenkte man en udvikling, der allerede så småt var i gang, hvor ca. 1/3 af alle sengeafdelinger havde indført fri besøgstid. Det døgnåbne hospital passer som fod i hose med den øvrige udvikling i Region Hovedstaden, hvor medinddragelse af patienten står højt på dagordenen, og hvor det tilstræbes, at det er patientens situation, der styrer udrednings- eller behandlingsforløbet.

I stedet for de tidligere tiders faste besøgstider er det nu de enkelte afdelinger, der fastsætter og formidler de retningslinjer for besøg, der tager højest muligt hensyn til de indlagte patienter. Dog kan hospitalsledelsen give dispensation til begrænsning af besøgstider, hvis der er særlige hensyn, der taler for det.

Vi er nået i mål på et år

Vi er 100% i mål

Kilde: Undersøgelse af besøgstider på danske sygehuse 2017 (Dansk Selskab for Patientsikkerhed)

Ventet & Velkommen

Ca. **420.000** indlagte patienter i Region Hovedstaden har årligt glæde af frie besøgstider døgnet rundt på alle sengeafsnit.

Resultater

- Siden 2015 har frie besøgstider været gældende på alle regionens sengeafdelinger.
- Kun få steder er der givet dispensation for den frie besøgstid. Det gælder fx på retspsykiatriske afdelinger, hvor det ikke altid er muligt at tillade besøg på alle tidspunkter.
- Guide til implementering af frie besøgstider



Ny kultur for både patienter og personale

Ove Gaardboe, der er overlæge og konsulent i Dansk Selskab for Patientsikkerhed, har sammen med TrygFonden for femte år i træk undersøgt besøgstider på danske hospitaler. Han fortæller om udviklingen:

"Det har vist sig som et langt mindre problem end forventet at indføre frie besøgstider. Frie besøgstider giver en ny eller udvidet rolle for personalet både i det første møde og i det senere samarbejde med patienter og pårørende. Det er en rar ting for personalet at kunne komme med så stærkt og positivt et "velkommen" budskab. Det er desuden mit generelle indtryk, at behovet for, at patienter og pårørende tager gensidigt hensyn, bliver indfriet rimeligt ukompliceret. Frie besøgstider fordrer kort og godt en fleksibilitet begge veje, som har fundet et naturligt leje hurtigere, end vi troede."

Øget opmærksomhed på ro og fortrolighed

Helen Bernt Andersen, vicedirektør på Rigshospitalet, gjorde i 2017 status på de snart tre år med frie besøgstider:

"Frie besøgstider harmonerer smukt med princippet om størst mulig åbenhed, og at det er patientens situation, der styrer forløbet. Ingen tvivl om at det helt overordnet har været til gavn for patienter og pårørende. Som personale har vi også lært at balancere hensynene i forhold til den nænsomhed, diskretion og tavshedspligt, vi også gerne vil tilbyde vores patienter."

"Vi har i dag mange to- og enkelte flersengstuer, hvor kun stofgardiner skærmer patienterne og deres pårørende fra hinanden. Det kan være en stor udfordring for tavshedspligten. Men jeg synes, at både personalet og patienter er blevet meget opmærksomme på at skabe det rum for ro og fortrolighed, som er nødvendigt."

"Der, hvor det er tydeligt for personalet, at enkelte patienter bliver trætte eller forstyrret af medpatientens mange besøg, går vi ind og finder en løsning. Det er som udgangspunkt altid den dårligste og mest udfordrede patient, der skal tages hensyn til."

"Et hospital rummer mange forskellige kulturelle opfattelser af, hvad patienter har brug for, og hvad vi som pårørende skal gøre for vores nærmeste, når de bliver syge. Og det gode er, at de frie besøgstider faktisk giver mulighed for mere fleksibelt at forholde sig til de forskellige opfattelser og behov."

Fremtid

FRIE BESØGSTIDER ER KOMMET FOR AT BLIVE

De frie besøgstider er fuldt implementeret i Region Hovedstaden og praktiseres uden nævneværdige problemer. Der er derfor ikke planlagt yderligere opgaver i forhold til at bevare frie besøgstid i fremtiden. Der er til gengæld ingen tvivl om, at de frie besøgstider først opnår deres fulde potentiale, når de mange nye hospitalsbyggerier kan tilbyde enesengsstuer til alle, og diskretion og tavshedspligt ikke længere er en udfordring.

Gevinster

- Patienter og pårørende har en langt større mulighed for at planlægge besøg, når det passer bedst.
- Fire ører hører som bekendt bedre en to. Patienter har mulighed for at have pårørende med ved vigtige samtaler, og når der skal tages beslutning om behandling og forløb. Det giver patienten et bedre beslutningsgrundlag.
- Pårørende har mulighed for at være sammen med patienterne ved vigtige samtaler, stuegang m.m. Det er bl.a. til gavn for patientsikkerheden.
- Det giver tryghed at have sine nærmeste omkring sig, når man er alvorlig syg – at have nogen at holde i hånden, når tankerne løber løbsk.
- Det er en hjælp for personalet, at pårørende kan være hos den syge, når der er mest brug for ekstra opmærksomhed og omsorg.

PRESSE

- Artikel: "Frie besøgstider blev en succes på kort tid"
- Artikel: "Fleksibilitet og hensynet til hinanden fungerer fint"

Udfordringer

- Flersengsstuer, hvor kun stofgardiner skærmer patienterne og deres pårørende fra hinanden, stiller krav om, at personalet er meget opmærksomt på diskretion og tavshedspligt.
- Der er nye informations- og kommunikationsopgaver for personalet forbundet med at håndtere pårørende, der vil patienten det bedste, men som kommer til at være til gene for medpatienter.