

Kongens Vænge 2
3400 Hillerød

NOTAT

Til: **Forretningsudvalget**

Telefon 48 20 50 00
Fax 48 20 57 99
Mail regiong@regionh.dk
Web www.regionhovedstaden.dk

Journal nr.: 12011566
Ref.: Mikkel Bruuun Pedersen

Dato: 13. november 2012

Orientering vedrørende forhold på Hillerød Hospital

Koncerndirektionen har modtaget en hurtig redegørelse fra direktionen i Hillerød Hospital på baggrund af de rejste klager over en specifik afdeling.

Koncerndirektionen ser med tilfredshed på, at der er taget ledelsesmæssig handling umiddelbart og at der fortsat vil blive fuldt op på afdelingen både hvad angår rengøringsforhold, service og kommunikation.

Vedlagt:

Orientering om baggrund for medieomtaler af Lunge- og Infektionsmedicinsk Afdeling, Hillerød Hospital

NOTAT**Til Forretningsudvalget****Opgang** Blok B
Telefon 38 66 50 00
Direkte 38 66 60 66
Web www.regionh.dk

Dato: 13. november 2012

**Orientering fra direktionen på Hillerød Hospital om baggrund for medie-
omtaler af Lunge- og Infektionsmedicins Afdeling**

I forlængelse af den tidligere sag med politianmeldelse har yderligere 2 patienter henvendt sig til radio 24/7 med klager. Ingen af dem har klaget til afdelingen, hverken under eller efter indlæggelsen. Vi beklager meget at patienterne har haft dårlige oplevelser under deres ophold på afdelingen.

De nye henvendelser drejer sig hovedsageligt om servicen, kommunikation og en enkelt bemærkning om medicingivning.

Den pågældende afdeling har ikke tidligere skilt sig negativt ud, med antal klager, rengøring, eller andet.

- I LUP ligger afdelingen gennemsnitligt i fht. regionens samlede resultater, over middel i fht. de medicinske afdelinger (fx tillid til læger og sygeplejersker, kontaktpersoner og lydhørhed, 88-94%). Der er dog også områder, hvor der bør ske forbedringer, fx i fht. generelt indtryk af lokaler og personalets håndtering af fejl.
- Hospitalets rengøringsstandard er gennemsnitlig i fht. regionen, en ny lig rengøringsaudit viste et godt resultat.
- Der er lavt sygefravær.

(Se eksempler på data i bilag side 3)

På den faglige side har afdelingen de bedste resultater i regionen.

- Højeste målopfyldelse i NIP KOL
- Målinger i projektet "Patientsikkert Sygehus" viser gode resultater, fx med medicinafstemning, tryksårsforebyggelse og sygehuserhvervede infektioner.

Dette er det generelle billede. I fht. til de nye klager peges der på områder, vi vil se nærmere på.

- Det ældre byggeri giver særlige udfordringer på en afdeling, hvor der ofte er lugtgener forbundet med sygdomme (diarre, blærebetændelse). Vi vil undersøge muligheden for ombygning til bedre afskærmede toilet- og bade-forhold, men kan nok ikke skaffe flere enestuer.

- Normering er tilstrækkelig, men der er mange nyuddannede uerfarne sygeplejersker, der ikke har erfaringen til at håndtere vanskelige situationer i fht. patienter og pårørende. Fagligt prøver vi at understøtte maksimalt med de erfarne sygeplejersker, og kommunikationsmæssigt er der startet simulationsbaseret træning. Ligesom afdelingen har taget initiativ til at ændre plejeformen, så én sygeplejerske går stuegang, resten er ude hos patienterne.
- Medicingivning er et stadigt fokus, og det største område i Danmark for utilsigtede hændelser. Den refererede episode indgår i den løbende audit, der pågår.
- Hospitalet ønsker inddragelse af patienter og pårørende, og inddrager det som et væsentligt strategisk element i det nye år.
 - Vi påtænker initiativer til at sikre patient og pårørende feedback inden udskrivelsen bl.a. inspireret af erfaringer fra Tayside i Skotland.
 - Vi vil udvikle bedre forventningsafstemning med patienter og pårørende.
- Patientkald og alarmklokker skal besvares, hvorfor der indkøbes materiel så også elever og studerende – kan besvare klokker. Herudover auditeres der fremadrettet på besvarelse af klokker.
- Direktionen går løbende patientsikkerhedsrunder på hospitalet. På baggrund af klagerne vil der ske yderligere rundering i det infektionsmedicinske område mhp revurdering af rengøringsindsatsen.

Afslutningsvis vil direktion og afdelingsledelse endnu en gang beklage, at de pågældende patienter og pårørende har haft dårlige oplevelser på hospitalet. Det har berørt alle involverede, der dagligt bestræber sig på at levere gode patientforløb, hvorfor vi på hospitalet ser frem til at opnå gode resultater ved i samarbejde med patienter og pårørende at implementere nye metoder til forventningsafstemning tidligt i forløbet.

Leif Panduro
Vicedirektør

Bilag: Kvaliteten i Lunge- og Infektionsmedicinsk Afdeling

Faglig standard i Lunge- og Infektionsmedicinsk Afdeling

- Den faglige standard er høj. På de indikatorer (NIP), der måles på inden for dette område, overholder afdelingen alle indikatorer og ligger bedst i Region Hovedstaden.
- Det høje faglige fokus, bevirker endvidere, at afdelingen har været først og bedst til, når det gælder Patientsikkert Sygehus-indsatser såsom eliminering af infektioner.

Patienttilfredshed i Lunge- og Infektionsmedicinsk Afdeling

Afdelingens resultater i Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser viser, for eksempel at:

- 91% af patienterne har haft tillid til den lægefaglige behandling (region H: 93%)
- 94% oplever at deres kontaktperson tager ansvar for forløbet (region H: 96)
- 93% af patienterne har positive oplevelser med at lægerne lytter til dem (region H: 89%)
- 88% af patienterne oplever, at plejepersonalet er lydhør over for patientens behov (region H: 90).

(Tal i parentes er samlet resultat for Region Hovedstaden til sammenligning).

Medarbejderforhold i Lunge- og Infektionsmedicinsk Afdeling

- Sygefraværet i afdelingen ligger på 4,3%.
- Afdelingen har i efteråret 2012 syv barsler (en afdelingssygeplejerske og seks erfarne sygeplejersker)

NOTAT**Til Forretningsudvalget****Orientering vedr. politianmeldelse af Hillerød Hospital**

Det har i medierne fremgået, at der er foretaget politianmeldelse af Hillerød Hospital i forbindelse med en tidligere patients dødsfald.

Det har ligeledes fremgået af medierne, at der er tale om en 87-årig kvinde med KOL (kronisk obstruktiv lungesygdom), som blev akut syg og indlagt på Hillerød Hospitals intensivafdeling. Kvinden var kronisk dårlig inden indlæggelsen, stort set ikke-mobiliseret og afventende plejehjem. Efter intensiv behandling var kvinden indlagt på lungemedicinsk afdeling på Hillerød Hospital. Det fremgår endvidere, at de pårørende finder, at manglende mobilisering samt manglende nødning til spisning fremkaldte kvindens død. Efter udskrivelsen var kvinden på sin vanlige tilstand (habitual tilstand), fraset behov for hjemmeilt, der blev installeret. Kvinden døde i sit hjem ca. 9 dage efter udskrivelse.

Administrationen har forespurgt Hillerød Hospital om forløbet, herunder kvindens tilstand, behandling mv.

Det er administrationens vurdering, at der har været tale om en fuldt forsvarlig og tilstrækkelig vurdering af kvindens tilstand samt behandling.

Det er også vurderingen, at der i forløbet har været dårlig kommunikation mellem pårørende og personale, herunder har det været vanskeligt for de pårørende i en række tilfælde at få telefonisk kontakt med afdelingen, hvor kvinden var indlagt.

Hillerød Hospital har oplyst, at der har været samtaler med de pårørende 1-2 gange daglig i indlæggelsesperioden, at der har været samtaler med medlemmer af direktionen, herunder en samtale efter kvindens død. Pårørende har desuden klaget til regionsdirektøren, der har svaret på henvendelsen.

Administrationen er ikke bekendt med, at der tidligere har været indgivet anmeldelser for drab vedrørende et af regionens hospitaler. Politiet har endnu ikke færdigvurderet anmeldelsen.

Koncerndirektionen har taget skridt til en ledelsesmæssig drøftelse af telefon-tilgængelighed til hospitalsafdelinger.