

Vedr. forespørgsel om opfølgning på resultaterne af Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser

På Regionshospitalet Horsens og Brædstrup har den seneste LUP sat særlig fokus på 2 indsatsområder: Ventetid og Kommunikation.

Med hensyn til **Ventetid** har flere afdelinger iværksat forskellige initiativer for at forbedre patientoplevelsen, hvoraf kan nævnes:

- Måltrettet information af berørte patienter, såfremt der er udsigt til ventetid udover 30 minutter
- Yderligere differentiering af mødetider
- Koordinering med Midttrafik så patienterne ikke afleveres for tidligt i forhold til mødetiden
- ønske om at igangsætte forsøg i ambulatorium med informationsskærme med mulighed for orientering om aktuelle ventetider
- overvejelse om etablering af projekt med sygesikringsregistrering ved fremmøde (med snitflade til Bookplan)
- Tematisering af skriftlig patientinformation på hjemmesiden (bedre overblik)

Med hensyn til **Kommunikation** er der på hospitalet igangsat et fælles projekt, benævnt "Nærværende kommunikation", hvor vi har fastlagt 15 grundlæggende principper for nærværende kommunikation med patienter og pårørende, som vi har fordelt på 5 fokusområder: Omsorg, Inddragelse, dialog, Information og Kontinuitet. Vi har skabt et overblik over fokusområder og principper i vedlagte "køreplan", som er udleveret til alle ansatte.

Nu hvor fokusområder og principper er på plads, har vi i samarbejde med Region Midt (HR, Organisation og Ledelse) udviklet et kursusforløb, der vil forløbe i efteråret 2010:

- 2-dages kurser for ledere og mellemledere
- 1-2 dages kurser for ressourcepersoner (f.eks. uddannelsesansvarlige sygeplejersker og læger), som fremadrettet skal afvikle interne grundkurser
- 1 dags grundkursus for medarbejdere

Herudover har en afdeling som en del af indsatsområdet Kommunikation iværksat en tematisering af den skriftlige patientinformation på hjemmesiden for at give et bedre overblik til patienter og pårørende.

Udover de to særlige fokusområder bestræber alle afdelinger sig generelt på løbende at forbedre patientoplevelsen – såvel på de enkelte afdelinger som ved overgange mellem flere afdelinger, ligesom vi har stor fokus på et velfungerende og sammenhængende forløb mellem hospitalet og kommunerne.

Med hensyn til sidstnævnte er vi i tilknytning til "iHospitals-konceptet" ved at udvikle en ny løsning (Cetrea Patient Ward), der skal understøtte logistikken og arbejdsgangene omkring medicinske patienter, herunder understøtte det tværsektorielle samarbejde med kommunerne.

Vi har også store forventninger til, at de gode patientoplevelser vil blive yderligere understøttet gennem hospitalets deltagelse i "Patientsikkert sygehus".

På vegne af Hospitalsledelsen

Søren Drejø Carlsen
Administrationschef