

Modtager

Opfølgning på LUP resultater fra foråret 2009 på RH Randers og Grenaa

Process

Alle afdelinger har fået tilsendt rapporter baseret på Patienttilfredshedsundersøgelsen, efterhånden som de blev offentliggjort. De enkle afdelinger har efterfølgende præcenteret resultatet for personalet.

Hospitalsrapporten blev præcenteret for Kvalitetsrådet.

Hver afdeling modtog et patienttilfredshedsnotat, som er en sammenfatning af deres resultater, og hvor de vigtigste er fremhævet. I forbindelse med afdelingernes dialogmøder med hospitalsledelsen i 1. kvartal 2010, blev notatet drøftet, og der blev taget beslutninger i forhold til indsatsområder og kvalitetsforbedrende tiltag.

Specifikke indsatsområder

Resultaterne af patienttilfredshedsundersøgelsen for RH Randers og Grenaa, på afdelingsniveau, peger generelt i den samme retning, både hvad angår ambulante og indlagte patienter. Følgende indsatsområder er valgt:

Ambulante

- Ventetid ved modtagelsen og information om ventetid
- Skriftlig information
- Kontaktperson(er) med særligt ansvar
- Tvivl om livsstilens betydning for helbred

Indlagte

- Ventetid ved modtagelsen og information om ventetid
- Kontaktperson(er) med særligt ansvar
- Personalets håndtering af fejl
- Skriftlig information
- Utryk ved at skulle hjem fra afdelingen
- Tvivl om livsstilens betydning for helbred

midt
regionmidtjylland

Dato 08.07.2010

Sagsbehandler: Annette Odby

Tel. +4589102024

anneodby@rm.dk

Side 1/2

Kvaltetsforbedrende initiativer

Gennemgang af de initiativer der enten er sat i gang eller er planlagt.

Ventetid

Idet Regionshospitalet Randers har et stort akutindtag af patienter, over 80 % af alle indlæggelser, er det svært at undgå ventetider.

- Et ambulatorium har udvidet konsultationstiden med fem minutter, således der er mere tid til den enkelte patient.
- Et ambulatorium har ændret på indretningen af ventefaciliteterne. Der er lavet en receptionsskrank, hvor en sekretær modtager patienterne og oplyser om eventuel ventetid.
- En afdeling har oprettet en koordinerende sygeplejerskestilling, hvis hovedfunktionen er at have fokus på det gode ambulante forløb. Det betyder blandt andet, at opmærksomheden er rettet mod at informere om eventuel ventetid og hvis muligt at minimere ventetiden.

Patientinformation

- Flere afdelinger har revideret deres informationsmateriale. Derved er ambulante patienter og patienter med planlagt indlæggelse forberedt på, at der kan forekomme ventetid.

Kontaktperson

- Øget fokus på at informere patienterne om kontaktpersonordningen.

Håndtering af fejl

- Øget fokus på rapportering af utilsigtede hændelser, på vigtigheden af at informere patienten og hvis det er relevant i situationen, at sige "undskyld".

Andre

- Samarbejde med kommuner omkring forebyggelse og sundhedsfremme
- En afdeling har udarbejdet en tjekliste som skal være med til at sikre patient/pårørende føler sig velforberedt med hensyn til at blive udskrevet