

Vibeke Deding, Chefsygeplejerske (Formand)
Lone Nørgaard, Oversygeplejerske, Akut- og Traumecentret
Lis Bjerregaard Riahi, Oversygeplejerske, Ortopædkirurgisk Afdeling
Lise Søndergaard, Sundhedskordinator og Leder af Sund Info
Louise Weikop, Kvalitetskordinator
Susanne Budtz, konsulent, Aalborg Kommune
Marianne Siersbæk, Praktiserende læge, Praksiskordinator
Ann Vejlin Jensen, Udviklingskonsulent (referent)

Afbud:

Finn Bernhard, Afdelingschef, Vesthimmerlands Kommune
Anne Marie Holm, Afdelingsleder, Rebild Kommune
Inge Tengnagel, Leder af sundhedsområdet, Brønderslev Kommune
Svend Åge Fog, Socialchef, Jammerbugt Kommune
Carsten Kaalbye, Ældrechef, Mariagerfjord Kommune
Ole Friis Junge, Praktiserende læge, PLO
Jens Ole Skov, Sygehusdirektør
Morten Noreng, Cheflæge

Plan & Kvalitet**Kontaktudvalgsmøde på Aalborg Sygehus, mandag den 30. maj 2011
kl. 14:00 – 16:00, Hobrovej 42a, lokale 240.**

Hobrovej 42 A
Postboks 365
9100 Aalborg
Tlf.: 99 32 11 11
Fax: 98 13 30 60
www.aalborgsygehus.rm.dk

Referat:**1. Velkomst, v/ chefsygeplejerske Vibeke Deding****2. Gensidig orientering**Aalborg Kommune:

- Aftalen mellem Aalborg Kommune og Aalborg Sygehus vedr. brug af pladser på Aagaarden er opsagt pr. 1. juni 2011. Brugen af selvindskrivningspladserne på Aagaarden er uændret.
- Aalborg Kommune arbejder med projekt "Træning før pleje"
- Arbejdsgruppen vedr. "Forebyggelige indlæggelser af særlige grupper af +65 årige" afrapporterer til den politiske styregruppe for Sundhedsaftalen mellem RN og AAK i juni 2011.

Aalborg Sygehus:

- Patientinventering er gennemført i april/maj 2011. Vibeke Deding orienterede kort om erfaringerne.
- Fyraftensmøde om Parkinsons sygdom den 16. juni 2011. Kommunerne opfordres til at udsende en reminder om mødet. Det er vigtigt at invitationerne til Fyraftensmøder bliver sendt ud til relevant personale.

3. Det fysisk aktive sygehus, v/ Leder af Sund Info Lise Søndergaard
På grund af de mange afbud til dagens møde blev punktet udsat.**4. Patienttilfredshedsundersøgelsen 2010 (LUP), v/ AC-fuldmægtig Lena May Østergaard**

Lena May Østergaard præsenterede resultatet af den seneste Patienttilfredshedsundersøgelse med fokus på spørgsmål vedrørende sektorovergange. Undersøgelsen viser generelt stor patienttilfredshed, og på flere parametre ligger resultatet over landsgennemsnittet. Der er dog også områder, der kræver en fremadrettet indsats. Undersøgelsens resultat kan dække over store variationer mellem afdelingerne.

Udviklingskonsulent
Ann Vejlin Jensen
Direkte: 99 32 20 38
anvej@rn.dk

Ref.: AVJ
Dato: 9. maj 2011
Journalnummer: 10-0644

Susanne Budtz understregede vigtigheden af, at primærsektor ved hvilken information patienterne modtager under indlæggelsen, så kommunens personale kan være med til at sikre opfølgning efter udskrivning. Det samme gælder information til almen praksis.

Kvalitetsrådet på Aalborg Sygehus har udvalgt nogle indsatsområder, der skal sættes fokus på i forhold til patienttilfredshed. Kontaktudvalget ønsker desuden at der sættes fokus på medicin som et indsatsområde. Det er desuden vigtigt at definere de begreber der anvendes i LUP'en. Mange patienter kender ikke begreber som f.eks. kontaktperson, udskrivningskonference, fejl under indlæggelsen mv. og svarene kan dermed blive misvisende.

Lenas slides er vedhæftet referatet.

- 5. Utilsigtede hændelser i sektorovergange, v/ Kvalitetskoordinator Louise Weikop**
Louise Weikop gav en status på arbejdet med patientsikkerhed i sektorovergange. Det blev aftalt, at UTH er et fast punkt på alle Kontaktudvalgets møder. Emnet behandles dybdegående én gang om året, hvor udvalget forelægges statistik og analyse af udviklingen. På de øvrige møder gives en kort status og evt. diskuteres illustrative cases. Målet er at sikre fælles læring af de hændelser der indberettes.
- 6. Møde om Sundhedsaftalen den 22. juni 2011, v/ Vibeke Deding**
Vibeke Deding orienterede om stor interesse for mødet om Sundhedsaftalen, hvilket er særdeles positivt. Der er på nuværende tidspunkt tilmeldt ca. 100 personer til mødet. Ann Vejlin gav en kort introduktion til programmet.
- 7. Sikring af planlagt opgaveoverdragelse, v/ Vibeke Deding**
Medlemmer af Den Administrative Styregruppe og Kontaktudvalgene er inviteret til en temadag om opgaveoverdragelse den 17. august 2011 kl. 13.00-17.00. Oplæg ved bl.a. Sidsel Vinge fra DSI. Program til mødet udsendes snarest.
- 8. Eventuelt**
Da flere af Kontaktudvalgets medlemmer har ønsket at møderne flyttes til en anden ugedag, vil Kontaktudvalgets møder fremover blive holdt om tirsdagen.

Forslag til mødedato i efteråret 2011:

- Tirsdag den 1. november 2011 kl. 14-16

Kommentarer eller spørgsmål til referatet kan sendes til Ann Vejlin Jensen på e-mail anvej@rn.dk eller telefon 99 32 20 38.

Patienttilfredshed

v/ AC-Fuldmægtig Lena May Østergaard
Plan & Kvalitet



AALBORG SYGEHUS
ÅRHUS UNIVERSITETSHOSPITAL

Landsdækkende undersøgelse af patienttilfredshed

- Årlig spørgeskemaundersøgelse
- 150.000 patienter deltog
- Behandling på et sygehus i perioden 23. august- 3. oktober 2010
- Svarprocent på 60

- Gennemføres på vegne af de fem regioner og Indenrigs- og Sundhedsministeriet
- Formål: Bidrage med forslag til indsatsområder i arbejdet med den patientoplevede kvalitet

- Aalborg Sygehus

- Ambulante: Svar fra 7323 patienter – svarprocent 62
- Indlagte: Svar fra 2468 patienter – svarprocent 60

- Spørgsmålene:

- Nationale
- Regionale

- Belyser en lang række områder fra om lægerne har tid til patienterne, om patienterne modtager skriftlig information og til tilfredsheden med mad og rengøring.

Auditproces – anvendelse af data til kvalitetsudvikling og udpegning af indsatsområder

- Rapporter er udarbejdet på:
 - Sygehusniveau
 - Afdelingsniveau
 - Afsnitsniveau
- Audit på data gennemføres på:
 - Sygehusniveau
 - Afdelings-/afsnitsniveau
- Audit indbefatter:
 - Gennemgang og vurdering af data
 - Ved identifikation af kvalitetsbrist udarbejdes handleplaner

LUP 2010 – Indlagte

Patienten ved, hvor hun/han skal henvende sig ved ændringer i tilstanden inden indlæggelsen

- 88% Ja
 - 12% Nej
-
- Ligner resultatet fra sidste undersøgelse →
 - Regionalt spørgsmål
-
- Antal besvarelser: 756

LUP 2010 – Indlagte

Samarbejdet mellem afdeling og kommunal hjemmepleje er godt

- 34% Meget positiv
 - 56% Positiv
 - 5% Negativ
 - 5% Meget negativ
-
- Ligner resultatet fra sidste undersøgelse →
 - Resultater er over landsgennemsnittet 😊
-
- Antal besvarelser: 644

LUP 2010 – Indlagte

Afdelingens orientering af praktiserende læge er god

- 23% Meget positiv
 - 64% Positiv
 - 9% Negativ
 - 4% Meget negativ
-
- Ligner resultatet fra sidste undersøgelse →
 - Resultatet ligger på landsgennemsnittet
-
- Antal besvarelser: 1031

LUP 2010 – Indlagte

Patienten er efter udskrivelse i tvivl om:

	Nej, slet ikke	Nej, kun i mindre grad	Ja, i nogen grad	Ja, i høj grad
Livsstils betydning	57%	15%	17%	11%
Efterbehandling/ genoptræning	63%	16%	14%	6%
Medicin	78%	10%	9%	3%
Tilstandsændringer, der kræver kontakt	68%	13%	13%	6%

- Ligner resultatet fra sidste undersøgelse →


LUP 2010 – Ambulante

Patienten ved, hvor hun/han skal henvende sig ved ændringer i tilstanden inden første besøg

- 81% Ja
 - 19% Nej
-
- Ligner resultatet fra sidste undersøgelse →
 - Regionalt spørgsmål
-
- Antal besvarelser: 7026


LUP 2010 – Ambulante

Samarbejdet mellem kontaktperson(er) og praktiserende læge er godt

- 25% Meget positiv
 - 65% Positiv
 - 8% Negativ
 - 2% Meget negativ
-
- Forbedring siden sidste undersøgelse 
 - Regionalt spørgsmål
-
- Antal besvarelser: 1374

LUP 2010 – Ambulante

Patienten ved hvem hun/han skal kontakte ved spørgsmål mellem besøg

- 76% Ja
 - 24% Nej
-
- Forbedring siden sidste undersøgelse 
 - Regionalt spørgsmål
-
- Antal besvarelser: 5929



LUP 2010 – Ambulante

Samarbejdet mellem ambulatoriet og kommunal hjemmepleje er godt

- 30% Meget positiv
 - 62% Positiv
 - 6% Negativ
 - 2% Meget negativ
-
- Ligner resultatet fra sidste undersøgelse →
 - Resultater er over landsgennemsnittet 😊
-
- Antal besvarelser: 1221

LUP 2010 – Ambulante

Ambulatoriets orientering af praktiserende læge er god

- 23% Meget positiv
 - 64% Positiv
 - 9% Negativ
 - 4% Meget negativ
-
- Forbedring siden sidste undersøgelse 
 - Resultater er over landsgennemsnittet 
-
- Antal besvarelser: 2815

LUP 2010 – Ambulante

Patienten er efter besøg i ambulatoriet i tvivl om:

	Nej, slet ikke	Nej, kun i mindre grad	Ja, i nogen grad	Ja, i høj grad
Livsstils betydning	56%	16%	17%	11%
Efterbehandling/ genoptræning	66%	16%	14%	4%
Medicin	81%	9%	7%	3%
Tilstandsændringer, der kræver kontakt	69%	13%	13%	6%

- Ligner resultatet fra sidste undersøgelse →

Indsatsområder udvalgt af Kvalitetsrådet på sygehusniveau

- Sundhedsfaglig kontaktperson
- Oplevelsen af ventetid
- Information til patienterne – primært skriftligt
- Patienters oplevelse af fejl samt personalets håndtering heraf
- Udskrivelsesbreve/epikriser