

# Årsrapport 2007

Patientsikkerhed • Patientforløb • Akkreditering • Mikrosystemer



Strib Odde Fyr

Januar 2007 til marts 2008

Ét år har vi eksisteret og er nu på plads med en stab af dygtige og dedikerede medarbejdere i dejlige og funktionelle lokaler i Middelfart. Vi vil gerne fortælle om årets arbejde i denne lille publikation.

Vores opgave er at varetage de tværgående aktiviteter omkring kvalitetsudviklingen og risikostyringen på regionens sygehuse og psykiatricentre. Hvad angår det sidstnævnte arbejdsområde, har vi udarbejdet en særskilt årsrapport, men har dog valgt at medtage et lille resumé i denne publikation.

Vi har brugt lidt tid på at finde vores »intellektuelle« fundament og har i den forbindelse defineret tre grundlæggende værdier for centeret: *Professionalisme, Kreativitet og Rummelighed*.

Ellers gør vi vores bedste for at yde støtte og service til regionens sygehuse og psykiatricentre i deres kvalitetsudvikling. Det drejer sig både om projekter, som de selv starter op, og projekter, som Center for Kvalitet tager initiativ til. I denne publikation kan du læse om disse initiativer og projekter under de forskellige »Fyrtårne«: *Patientsikkerhed, Patientforløb, Akkreditering og Mikrosystemer*. Vi har valgt fyrtårne som symbol, fordi et fyrtårn viser vej både nat og dag i godt og dårligt vejr. Specielt opstarten og gennemførelsen af Den Danske Kvalitetsmodel vil have Centerets bevågenhed, og derfor har vi særlige aktiviteter og initiativer omkring denne model.

Vi er også lykkedes med at skabe netværk for regionens kvalitetsmedarbejdere og medarbejdere, der arbejder med patientsikkerhed.

Vi synes faktisk, vi er kommet godt i gang og vil gerne benytte lejligheden til at sige tak for den gode modtagelse vi har fået i regionen. Vi glæder os meget til at udbygge dette samarbejde. Og så er der bare at ønske:

*God læselyst!*

Arne Poulstrup  
Centerleder

»Quality in Health Care  
is more important  
than Quality in the  
Mobile Phone Business!«

*Jim Easton, CEO, NHS South Central  
8. november 2007*

- **Arne Poulstrup**  
Centerchef, læge, Ph.d.
- **Jeanette Hounsgaard**  
Souschef, ingeniør, IRCA-reg. Lead Auditor
- **Anne Dorte Haudgaard**  
Sekretær
- **Birgit Viskum**  
Overlæge, speciallæge i samfundsmedicin
- **Peter Qvist**  
Overlæge, speciallæge i intern medicin
- **Marie Lund Nielsen**  
Cand.scient.pol., sygeplejerske
- **Ulla Møller Ølgaard**  
MA i humanistisk sundhedsvidenskab, sygeplejerske
- **Anne Z. Kudsk**  
Cand.scient.san., sygeplejerske
- **Birthe Rosenkrantz Lindegaard**  
Oversygeplejerske
- **Line Riis Jølving**  
Cand.scient.san., sygeplejerske
- **Anette Søgaard**  
Cand.phil., Ph.d.

Udover den faste stab har Centeret tilknyttet medarbejdere fra sygehuse og psykiatricentre i Region Syddanmark samt akademiske medarbejdere (studentermhjælpere).



## Proaktiv risikostyring

Rammerne for patientsikkerhedsarbejdet er den af Regionsrådet fastlagte handleplan for perioden 2007-10. Målsætningen går videre end til at leve op til lovens krav om rapportering og læring af de utilsigtede hændelser, idet det er ambitionen at forebygge hændelserne, før de sker. Det skal ske gennem et tæt samarbejde med regionens sygehusenheder, hvor bevidstheden om, hvad der kan gå galt, bruges til at forudse risici i fremtiden. Eller med andre ord er det ambitionen at komme fra reaktiv risikostyring til proaktiv risikostyring.

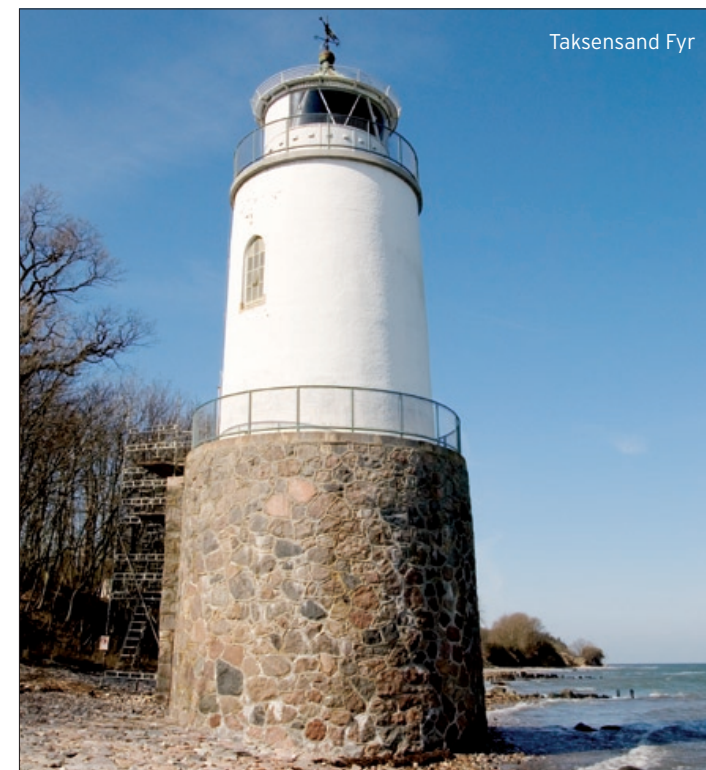
## Utilsigtede hændelser

I 2007 blev der i regionen rapporteret i alt 2.279 utilsigtede hændelser. Antallet af rapporteringer har været stigende, siden loven blev vedtaget i 2004. Det betyder ikke, at der er sket en tilsvarende stigning i antallet af hændelser. Tallet skal ses som udtryk for, at sundhedspersonalet har tillid til rapporteringssystemet og bruger det til at forbedre patientsikkerheden. Side-løbende har en række nøglepersoner fra sygehusenhederne deltaget i kurser i patientsikkerhed for at få en dybere forståelse for, hvorfor der kan ske fejl og utilsigtede hændelser, selvom den enkelte sundhedsperson bestræber sig på at udføre et godt stykke arbejde. Det handler om systemfejl, som man kender fra forskning i andre sikkerhedskritiske domæner, betydende menneskelige faktorer, interaktionsdesign mm.

## Vidensdeling på tværs

Den væsentligste læring og forbedring sker i de enkelte afdelinger. Center for Kvalitet bidrager til læring og vidensdeling på tværs af sygehusene, eller forbedringsprojekter om problemer, som er generelle for alle sygehusenhederne. F.eks. udgør fejlmedicinering en betydelig del af de hændelser, der rapporteres. Derfor har Centeret taget initiativ til et projekt om optimeret medicinrumsdesign, hvor der i indretningen af medicinrummet er tænkt patientsikkerhed ind i alle arbejdsprocesser. Et andet eksempel er faldulykker under hospitalsindlæggelse, som tegner sig for en stor del af de alvorlige rapporterede hændelser. Centeret har igangsat et MTV-projekt, hvor forebyggende tiltag af faldulykker søges belyst for at tilvejebringe et bedre fagligt grundlag til prioritering af den forebyggende indsats ved sygehusenhederne.

Der pågår en positiv proces for at forbedre patientsikkerheden i Region Syddanmark. Sygehusenes riskmanagere er bindeled mellem den regionale og lokale indsats og understøtter forbedringsarbejdet gennem udvikling af fælles værktøjer og viden. Det omfatter vejledninger til arbejdet, udarbejdelse af materiale, det forebyggende arbejde f.eks. patientsikkerhedsrunder, redskaber til måling af patientsikkerheden f.eks. Global Trigger Tools.



Taksensand Fyr

For yderligere information om patientsikkerhedsarbejdet i regi af Center for Kvalitet i Region Syddanmark henvises til årsrapporten på området samt Centerets hjemmeside: [www.centerforkvalitet.dk](http://www.centerforkvalitet.dk).  
*Har du lyst til at høre mere, så kontakt Birgit Viskum, Marie Lund Nielsen eller Line Riis Jølving.*

»Hvis du ikke ved, hvor du vil hen, er det lige meget, hvilken vej du vælger.«

*Katten, Alice i Eventyrland*



Strib Odde Fyr

## Akutte indlæggelsesforløb

»Uhensigtsmæssige akutte indlæggelser« og »ineffektive sengedage« monitoreret ved anvendelse af den såkaldte AEP-protokol har været gennemført på Kolding sygehus og for førstnævntes vedkommende også

på Ærø i samarbejde mellem sygehusene og Center for Kvalitet i løbet af efteråret 2007.

Der er afholdt - og planlagt yderligere opfølgende møder og interviews i 2008 med henblik på at iværksætte konkrete initiativer som følge af resultaterne. Endvidere skal værdien af AEP-protokollen, som værktøj til optimering af akutte indlæggelsesforløb, evalueres.

## Monitorering af patientforløb

Centeret har i 2007 arbejdet sammen med repræsentanter fra regionens kvalitetsafdeling, regionens IT-afdeling, SDU/Kompetencecenter Syd, almen praksis samt kommunale repræsentanter om udvikling af en model for IT baseret monitorering af patientforløb. I arbejdsgruppen er der afsøgt muligheder for anvendelse af data, der allerede nu registreres elektronisk.

Det har vist sig, at det under alle omstændigheder er nødvendigt at gennemføre supplerende registreringer, hvis forløbene skal kunne kvalitetsmonitoreres - selv med et relativt moderat ambitionsniveau. Det er også nødvendigt, at der udarbejdes specifikke forløbsbeskrivelser/-programmer, som kan danne basis for præcisering af, hvilke data (indikatorer) der skal registreres og monitoreres. Det ser dog ud til, at det vil være muligt at udvikle en generisk model, hvor eksisterende registreringer anvendes sammen med supplerende dataindsamling. Der lægges op til gennemførelse af et pilotprojekt i 2008 til afprøvning af modeloplægget - med hjerteinsufficiens som eksempel. Projektet gen-

nemføres i samarbejde mellem Det Almen-medicinske Hus i Odense, Odense kommune og Centeret.

## Forløbsprogram for kronisk syge

Centeret deltog i foråret 2007 i arbejdet i Sundhedsstyrelsen med beskrivelse af en generisk model for forløbsprogrammer for patienter med kronisk sygdom. Modellen forventes at danne skabelon for den fremtidige udarbejdelse af forløbsprogrammer, se høringsversion på Sundhedsstyrelsens hjemmeside.

Med henblik på belysning af primær- og sekundærsektorens samarbejde om patienter med kronisk sygdom har Centeret taget initiativ til gennemførelse af et projekt med titlen »Rette patient på rette sted - risikostraficering af patienter med diabetes mellitus«. Projektet har haft deltagelse af fire af regionens sygehuse og 16 praktiserende læger. Resultaterne forventes publiceret i »Ugeskrift for Læger« og er fremlagt og diskuteret i marts 2008.

## Fremtidsperspektiver

I 2008 oprettes en fælles akutmodtagelse på Kolding sygehus. I den forbindelse planlægges forskellige initiativer til kvalitetssikring, bl.a. under hensyntagen til kravene i Den Danske Kvalitetsmodel. Den konkrete gennemførelse og evaluering af projekterne vil foregå i 2008 og fremefter.

*Har du lyst til at høre mere, så kontakt Peter Qvist eller Birthe Rosenkrantz Lindegaard.*

»Quality Improvement in Health Care is an Evolution - not a Revolution!«

Unknown



## DDKM

IKAS sendte Den Danske Kvalitetsmodel (DDKM) i høring i april 2007 og nedsatte i august en revisionsgruppe, som skulle gennemgå og færdiggøre standardmateriale til modellen på baggrund af den gennemførte høring. Gruppen skulle specielt have fokus på indhold og omfang af standarder og indikatorer, reduktion i indikatorer, tværgående sammenhænge og evt. yderligere standarder på det psykiatriske område. Centerets medarbejder Peter Qvist blev udpeget til at indgå i revisionsgruppen.

2. høringsversion blev udsendt i januar 2008. Antallet af indikatorer var på dette tidspunkt reduceret med 31% og antallet af journalaudit med 66%. Versionen, som nu afprøves på udvalgte sygehusenheder, blev udsendt i februar 2008.

## Pilotsygehuse

I Region Syddanmark er der udpeget to pilotsygehuse - det tidligere Psykiatricenter Vest og Privatklinikken Mølholm. To af Centerets medarbejdere følger pilotprojektet på Psykiatricenter Vest som støtte for sygehusenheden og for at sikre formidlingen af viden til de øvrige sygehusenheder i regionen.

På Kick-off seminaret i november 2007 for alle pilotsygehuse i Danmark inviterede IKAS Center for Kvalitet til bl.a. at fortælle om den procesorienterede tilgang til kvalitetsstyring og -udvikling.

## Procesorientering

For at sikre opbygning af enkle og brugervenlige kvalitetsstyringssystemer, inklusive retningslinier på regionens sygehusenheder har Centeret i 2. halvår 2007 afholdt mange indlæg hos regionens sygehusenheder omkring den procesorienterede tilgang.

I januar 2008 var Centeret ligeledes inviteret til at fortælle om denne tilgang i forbindelse med patientsikkerhed og analyse af årsager til utilsigtede hændelser på Årsmødet for DSKS (Dansk Selskab for Kvalitet i Sundhedsvæsenet).

## Interne surveyors

I samarbejde med regionens HR-afdeling blev der, i november og december 2007, udviklet et uddannelsesforløb for interne surveyors på Vejle, Give, Fredericia og Kolding sygehuse.

Ved udgangen af februar 2008 er der uddannet ca. 90 interne surveyors på de fire enheder.

Uddannelsen af de interne surveyors på regionens sygehusenheder fortsætter i resten af 2008.

En af Centerets medarbejdere er udvalgt til at skulle uddannes som ekstern surveyor af IKAS.

## Fremtidsperspektiver

I juni 2008 forventes den Danske Kvalitetsmodel overrakt til regionerne. Endvidere forventes det, at der i løbet af 2008 oprettes et regionalt korps af surveyors

til støtte for sygehusenhedernes implementering af Den Danske Kvalitetsmodel.

Efter planen skal de første sygehuse akkrediteres i efteråret 2009 og de sidste i foråret 2011.  
*Har du lyst til at høre mere, så kontakt Peter Qvist, Jeanette Hounsgaard eller Anne Z. Kudsk.*



Træskohage Fyr

»Den virkelige opdagelsesrejse er ikke at tage til nye steder, men at se det gamle med nye øjne!«

*Proust*

## Kliniske Mikrosystemer

At understøtte kvalitetsudviklingen i sundhedssektoren handler om at understøtte læring og vidensdeling lokalt og på tværs af sygehusenheder og sektorer. Kliniske mikrosystemer er en tilgang, som rummer en rig værktøjskasse og et tankesæt, som understøtter aktionslæring og systemtænkning i dagligdagen.

Blåvandshuk Fyr



Internationalt har tilgangen skabt stor værdi i forhold til patienttilfredshed, patientens funktionsniveau, den faglige kvalitet og de samfundsmæssige omkostninger.

## Patienten i centrum

Et klinisk mikrosystem er patienten og frontpersonalet. Ledelsen og kvalitetsmedarbejderne skal hjælpe gennem rammer, formidling af viden samt støtte med coaching og anerkendelse.

Et klinisk mikrosystem er en levende enhed under konstant forandring, men altid med patienten i centrum. Systemtænkningen er vigtig, da kliniske mikrosystemer har kliniske og samfundsmæssige formål samt sammenhængende arbejdsprocesser, hvor der produceres service, pleje og behandling, som kan måles i forhold til proces og outcome.

Kliniske mikrosystemer er en vej mod en kultur, som understøtter samarbejde om at forbedre vores relationer og systemer, så fejl og utilsigtede hændelser undgås.

## Balancen og DDKM

Balancen mellem udvikling/læring og kvalitetssikring er et afgørende succeskriterium for gennemførelsen af kvalitetsreformen i sundhedssektoren.

Kvalitetssikringen, som udtrykt gennem standarderne i Den Danske Kvalitetsmodel, kan opnås på mange niveauer og garanterer ikke udvikling i sig selv. Kliniske mikrosystemer har derimod fokus på kvalitetsudvikling ud fra et læringsperspektiv.

## Aktiviteter i 2007/2008

- Etableret samarbejde med Qulturum i Jönköping Sverige, som har flere års gode erfaringer med at arbejde med kliniske mikrosystemer.
- Fellowship, som et netværk med kvalitetsmedarbejdere fra vores sygehusenheder, med det formål at opbygge viden om mikrosystemer i teori og praksis.
- Samarbejde med DSI og Danske Regioner om en dansk mikrosystemfestival den 3. april 2008, herunder udgivelse af en dansk publikation.
- Deltagelse og indlæg i den internationale mikrosystemfestival på Qulturum februar 2008 i Sverige.
- To konkrete projekter er på vej.
- Metodevejledning til et tværsektorielt genoptræningsprojekt med afsæt i aktionslæring og systemtænkning.

## Fremtidsperspektiver

Visionen er, at vi sammen med medarbejderne på regionens sygehusenheder vil være Danmarks bedste region som vidensbank og værksted for systemtænkning og aktionslæring i kvalitetsarbejdet.

*Har du lyst til at høre mere, så kontakt Ulla Møller Ølgaard eller Arne Poulstrup.*

»The current system cannot do the work. Trying harder will not work. Changing systems of care will!«

*Nelson. Batalden et al. 2002*

## Hjemmesiden

Centerets egen hjemmeside [www.centerforkvalitet.dk](http://www.centerforkvalitet.dk) er kommet op at stå og bruges nu både til intern kommunikation i lukkede brugerfora og til ekstern kommunikation til vores brugere.

Dem bliver der heldigvis flere og flere af, og vi har i år afsat betydeligt flere ressourcer til at udvikle hjemmesiden til det, vi gerne vil gøre den til, nemlig en Kvalitetsportal, hvor vores brugere kan hente alle de informationer, de har brug for i deres daglige arbejde.

## Netværk

En vigtig opgave for Centeret er at skabe samarbejde mellem regionens medarbejdere inden for kvalitets- og patientrisikoarbejdet.

Det er lykkedes, og Centeret er hver måned vært for netværksmøder. Vi gør også en del ud af at arrangere faglig efteruddannelse i form af møder eller seminarer og har mindst ét arrangement i hvert kvartal.

Desuden informerer vi om nationale og internationale konferencer, seminarer etc. via hjemmesiden.

## Samarbejder

Centeret skal være en institution, der bakker op om risikostyrings- og kvalitetsarbejdet på alle niveauer i regionens sygehusenheder fra medarbejderen på gulvet til direktionerne og stabene i Regionshuset. Og det gør vi faktisk seriøse anstrengelser for at nå. På samme vis tager vi også initiativer til at udstrække

vores aktiviteter til sygehusenes og psykiatricentrenes »naboområder« som almen praksis og kommunerne. Dette samarbejde vil vi udbygge i 2008. Og så vil vi også, i det kommende år, satse på at få et tættere samarbejde med universiteterne, og her især Syddansk Universitet og Fachhochschule i Flensburg.

## Qulturum

Qulturum i Jönköping i Sverige er en af Centerets tætte samarbejdspartnere og var samtidig forbillede for dannelsen af vores center.

Gennem bl.a. Fellowship omkring Mikrosystemer vil dette samarbejde blive udbygget i 2008.

## Centerets årlige Kvalitetsdag

Den årlige kvalitetsdag blev afholdt den 8. november 2007. Der var over 100 deltagere til dagen fra vores sygehusenheder i regionen - den opbakning er vi i Centeret utrolig stolte af. Hovedtaleren på dagen var Jim Easton, CEO, NHS South Central, med temaet »Nine Tools for Being a better Organizational Leader of Quality Improvement«. Du kan finde indlægget på vores hjemmeside.

I år afholdes Centerets årlige Kvalitetsdag den 6. november på Hindsgavl tæt ved Middelfart. Vi glæder os til at se jer!



Jim Easton, Kvalitetsdagen, 8. november 2007.

»Man kan være sikker på, at fremtiden kommer - og det uanset om man ønsker det eller ej. Fremskridtet derimod kræver en aktiv indsats!«

*Jacob Axel Nielsen, Minister for sundhed og forebyggelse*

**Region Syddanmarks sundhedsdirektør Jens Elkjær havde flere ambitioner, da han i 2007 besluttede at etablere Center for Kvalitet i Middelfart.**

Kvalitetsområdet er et relativt nyt felt i hastig udvikling inden for sundhedsvæsenet. Derfor var det ved regionsdannelsen i 2007 vigtigt at stille kompetence og viden til rådighed, som både medarbejdere og ledelser rundt om på regionens sygehusenheder kan konsultere i arbejdet med at udvikle kvalitet.

Men for Jens Elkjær var det essentielt at adskille kontrol- og hjælpefunktionen.

»Det er jo sådan, at folk ikke føler sig voldsomt motiverede til at søge hjælp hos nogle, der også har til opgave at kontrollere. Det er meget naturligt, og netop derfor har Center for Kvalitet ikke nogen kontrolfunktion. Centeret er tænkt som en instans, der skal katalysere kvalitetsudviklingen i vores sundhedsvæsen,« siger Jens Elkjær.

### Ro til at tænke tanker

I stedet for at indlemme kvalitetsfolk på alle niveauer i regionsorganisationen har Jens Elkjær bevidst valgt at placere kvalitetsudviklingens frontkæmpere i et selvstændigt center, der lidt ude på sidelinjen har ro til at tænke tanker og planlægge udvikling inden for kvalitet

- uafhængigt af de dag-til-dag baserede dagsordener, som sundhedsdirektøren og hans nærmeste stabe ofte er underlagt.

»Min ambition med Center for Kvalitet har dels været at skabe et sted, der adskilt fra øvrige kontrol- og stabsfunktioner kan yde sygehusene og andre aktører i sundhedsvæsenet den nødvendige hjælp til deres kvalitetsudvikling. Dels ser jeg også gerne, at der i regionen opstår et intellektuelt miljø omkring kvalitet, som kan være med til at sætte dagsordener på feltet, der ikke er nøje knyttet til de politiske eller de ledelsesmæssige dagsordener,« forklarer Jens Elkjær.

### Nødvendigt netværk

Men én ting er at etablere et Center for Kvalitet. Noget andet er, om det bliver brugt til det formål, det er skabt til at varetage.

»Tanken er, at Centeret skal åbne sig ud mod sygehusenhederne. Derfor har vi i modellen også tænkt ind, at sygehusenhederne i en periode kan udstationere medarbejdere på Center for Kvalitet. Ad den vej vil man forhåbentligt få skabt nogle netværk med fælles opfattelse af, hvad kvalitet er, og hvordan vi arbejder med området i regionen. Det er en vigtig fremtidig opgave for Center for Kvalitet at profilere sig og blive flittigt konsulteret og brugt af regionens medarbejdere og ledelser,« slutter Jens Elkjær.



*Sundhedsdirektør Jens Elkjær er manden, der oprindeligt fik ideen til at etablere Center for Kvalitet.*