

Dansk Selskab for
PatientSIkkerhed

Patientens perspektiv

En publikation om det mangeårige
samarbejde mellem TrygFonden
og Dansk Selskab for
Patientsikkerhed

TrygFonden

PS!

Forside: Lægen er ekspert i sundhed og sygdom, men patienten er ekspert i sig selv. Et ligeværdigt samarbejde mellem patienter, pårørende og sundhedsprofessionelle er afgørende for en god behandling – og udgangspunktet for bl.a. projektet Hej Sundhedsvæsen.
Foto: Søren Svendsen, SUH, Køge, 2016.

Udgivet af TrygFonden og Dansk Selskab for Patientsikkerhed, januar 2018.
Tekst og layout: Frits Bredal, Charlotte Frendved og Eva Sofie Rafn, PS!
Tryk: Hermann & Fischer, 1.000 eks.

Indhold

Forord	4
Operation Life	6
Sikker Patient	8
Patientsikkert Sygehus	12
Sikker Psykiatri	14
Sikkert Patientflow	16
Hej Sundhedsvæsen	18

Vedvarende aftryk

Patientsikkerhed. Patientsikkerhedskultur. Inddragelse af patienter og pårørende. Læring og kvalitet. Det er nogle af de nøgleord, TrygFonden og Dansk Selskab for Patientsikkerhed har arbejdet med i mere end 10 år. I dag er nøgleordene blevet til vedvarende dagsordener, der peger fremad mod nye mål og visioner for sundhedsvæsenet.

“Det sker ikke hos os.” På sygehusenes gange over hele Danmark summede disse fem ord, da TrygFonden, Danske Regioner og Dansk Selskab for Patientsikkerhed lancerede kampagnen Operation Life i 2007. Men hurtigt opstod en erkendelse af, at der kan arbejdes systematisk med at forbedre kvaliteten og patientsikkerheden – også i det danske sundhedsvæsen. Ligesom de efterfølgende projekter var Operation Life i høj grad inspireret af internationale tendenser, ikke mindst den revolution i forbedringsarbejdet, som fandt sted i dele af USA i begyndelsen af det nye årtusinde. TrygFonden og Dansk Selskab for Patientsikkerhed var med til at føre den nye forbedringsbølge over Atlanterhavet.

I starten af nullerne optrådte ordet “patientsikkerhed” kun yderst sjældent i danske medier. I dag er begrebet en integreret del af den almindelige diskurs, både i medierne, blandt politikerne, de sundhedsprofessionelle og patienterne. En fundamental forandring til det bedre.

Som en naturlig konsekvens af ønsket om en stærkere patientsikkerhedskultur har vi samtidig arbejdet for større inddragelse af patienter og pårørende. For mere læring. Og for et konstant fo-

kus på kvalitetsarbejdet. Det er nogle af de dagsordener, vi har været med til at sætte.

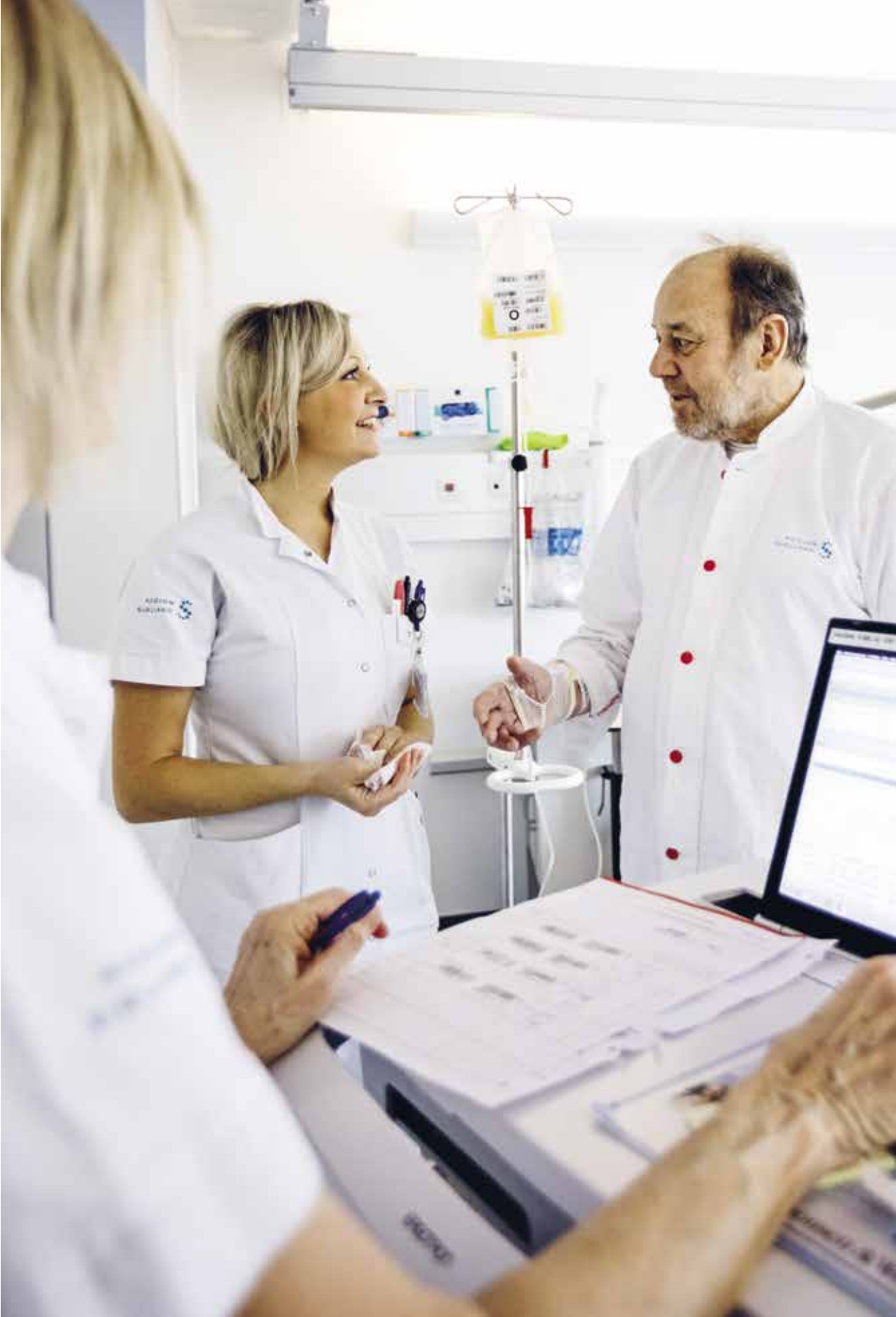
Vi har stillet ny viden til rådighed, bl.a. med en hel serie af læringssæt. Og med innovative, fælles projekter som Operation Life, Sikker Patient, Patientsikkert Sygehus, Sikkert Patientflow, Sikker Psykiatri og Hej Sundhedsvæsen har vi sat et markant og, er vi overbeviste om, vedvarende aftryk.

Nu kommer vi med en kort, samlet fremstilling af nøglepunkterne på den rejse, vi har været på de seneste 10 år. En overskuelig præsentation af den proces vi har gennemgået sammen med en række af hovedaktørerne i sundhedsvæsenet. Med henblik på at inspirere os selv og andre til det videre forbedringsarbejde. For der er fortsat brug for nytænkning, forandringer og forbedringer i det danske sundhedsvæsen.

**Gurli Martinussen, direktør
TrygFonden**

**Inge Kristensen, direktør
Dansk Selskab for Patientsikkerhed**

*Sygeplejerske og patient i samtale på Medicinsk Afdeling, Sjællands Universitetshospital, Køge, 2016.
Foto: Søren Svendsen.*



Operation Life

Da kampagnen Operation Life blev lanceret i 2007, var "patientsikkerhed" stadig et ret nyt begreb. Erkendelsen af, at der er fejl og mangler i sundhedsvæsenets ydelser, var endnu ikke så udbredt. Med Operation Life blev emnet sat på dagsordenen og kendskabet til patientsikkerhed udbredt på de danske sygehuse.

Over 200 sygehusafdelinger og -afsnit fra hele landet deltog i Operation Life, der med sin kampagneform var en helt ny måde at skabe opmærksomhed på blandt sundhedsvæsenets medarbejdere.

Efter en vis skepsis i begyndelsen tog sygehuspersonale over hele landet de to små superhelte Leif og Vita til sig.

Operation Life introducerede pakkebegrebet i patientsikkerheden. For hver af kampagnens seks indsatsområder var beskrevet en tjekliste eller en "pakke" med de grundlæggende elementer i pleje og behandling. Hver enkelt afdeling/afsnit kiggede så på, om det lykkedes dem at levere den fulde pakke til alle patienter.

Arbejdet med Operation Life var en øjenåbner, som satte fokus på, at der er plads til forbedring. Kampagnen demonstrerede også, hvordan det var muligt at skabe forbedringer i løbet af kort tid.

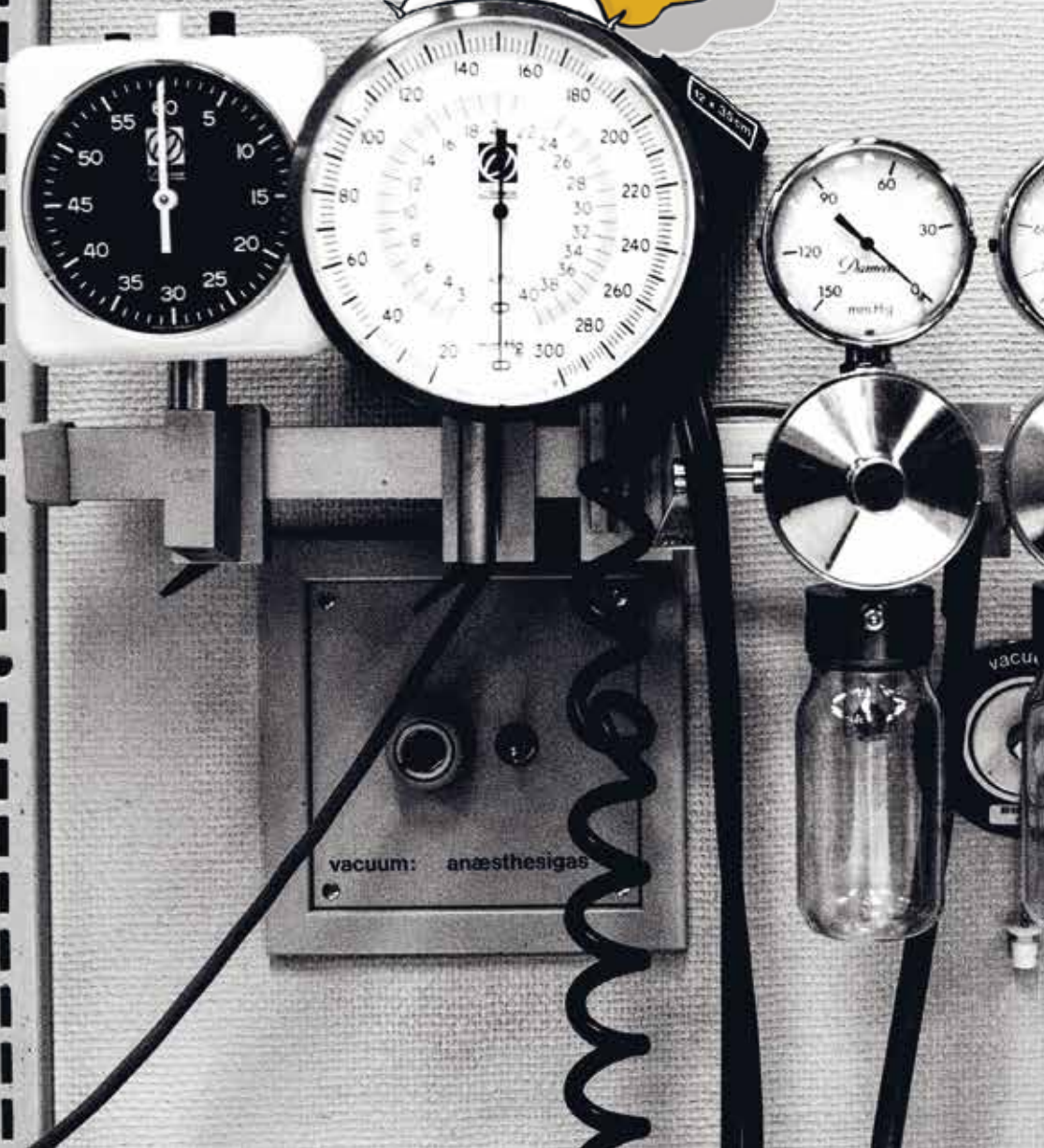
Et af indsatsområderne i Operation Life var Mobilt Akutteam, et særligt hold af læger og sygeplejersker, der rykkede ud internt på sygehuset, når patienter pludselig havde udviklet kritisk sygdom. Teamet kunne gribe ind tidligt i

forløbet og forebygge forværring, fx hjertestop. 16 sygehuse etablerede et Mobilt Akutteam i forbindelse med Operation Life-kampagnen.

"Superheltene" Leif og Vita var de gennemgående figurer i Operation Life kampagnematerialet.



Hold godt øje med at blodtrykket ikke falder!



Sikker Patient

Patienterne selv kan spille en meget vigtig rolle for patientsikkerheden. Jo mere man som patient involverer sig selv, jo mere man ved om sin egen sygdom og behandling, jo flere spørgsmål man stiller til lægen og sygeplejersken, jo mindre er risikoen for, at der sker fejl.

De indsatser, der blev til Sikker Patient, var på et tidligt tidspunkt med til at sætte patient- og pårørendeinddragelse på dagsordenen.

Hjemmesiden trygpatient.dk blev lanceret i 2004 med informationer om patientsikkerhed til både sundhedsprofessionelle og borgere. Samarbejdet Tryg Patient blev udvidet over de følgende år og resulterede i 2006 i udgivelsen af Patientens bog. I 2009 blev Tryg Patient afløst af Sikker Patient, der var en paraply over Patientsikkert Sygehus og indsatser for patientinvolvering. I 2014 blev Sikker Patient afløst af Hej Sundhedsvæsen.

Patientens bog blev udgivet i 2006. Den henvender sig især til voksne, indlagte patienter og er en guide til mødet med sundhedsvæsenet. Bogen giver overblik over, hvordan et behandlingsforløb er bygget op, hvad man som patient kan forvente undervejs, og hvilke forhold man skal være særligt opmærksom på under sin indlæggelse.

I 2007 blev der oprettet et netværk af patienter og pårørende til patienter, der har oplevet skade i sundhedsvæsenet, Patientambassadørerne. De arbejder fortsat for at øge dialogen mellem patienter og sundhedspersonale. De er et frivilligt netværk, der gennem deres arbejde, ved fx storytelling, bidrager til

at øge bevidstheden om sikkerheden i det danske sundhedsvæsen såvel hos sundhedspersonale og beslutningstagere som i befolkningen. Netværket inddrages i Dansk Selskab for Patientsikkerheds arbejde og projekter.

”Spørg Løs” var endnu en opfordring og et redskab til patienterne, mens resten af familien blev ”Klædt på som pårørende” – her bidrog bl.a. en række kendte danskere med egne erfaringer som pårørende. T-shirts med påskriften ”Klædt på som pårørende” var et hit både blandt kendte og mindre kendte.

Sikker Patient blev understøttet med e-læringsforløbet ”Når skaden er sket” til de sundhedsprofessionelle, og ledelserne fik mulighed for at gå ”I patientens fodspor” med redskabet af samme navn.

*Katrine Kirk har brugt sine patientoplevelser som udgangspunkt for et mangeårigt engagement som patientambassadør. Bl.a. ved det obligatoriske kursus i patientkommunikation, som alle nyuddannede læger gennemgår.
Foto: Hans Søndergård.*



Sikker Patient blev lanceret i 2009 som en videreførelse af TrygPatient og blev i 2014 afløst af Hej Sundhedsvæsen.



Katrine Kirk,
patientambassadør:
**“Sundhedsvæsenet er blevet mere
opsøgende overfor patienternes
oplevelser. Det har patientambas-
sadørerne bidraget til. De person-
lige historier giver inspiration til
kvalitetsforbedringer.”**

Lisbeth Holsteen Jessen, Dorte
Bente Ourø Rørth, Vagn Bach
Hospitalsdirektører, Patientsik

**“Den nye epok
startet med Pa
Sygehus, er eft
mening nok de
er sket i det dan
væsen i mange**

Kronik, Politiken, 12. maj 2015

he Gylling Crüger,
og Lone Sandahl.
kert Sygehus:

**e, der er
tientsikkert
er vores
t vigtigste, der
ske sundheds-
år.”**

Patientsikkert Sygehus

Nye erkendelser, nye ledelsesformer, ny energi. Synlige forbedringer for patienterne og faglig stolthed hos de sundhedsprofessionelle. Arbejdet med Patientsikkert Sygehus har lagt spiren til helt nye måder at tænke på, at måle på og at arbejde på i det danske sundhedsvæsen.

Patientsikkert Sygehus bestod af tænkemåder, handlemåder og metoder, som tilsammen havde potentiale til at accelerere forbedringerne af sundhedsvæsenet og skabe et fundamentalt anderledes system, hvor resultaterne for patienterne er det centrale.

Patientsikkert Sygehus startede i 2010 på de fem sygehuse i Thisted (Thy-Mors), Horsens, Kolding, Næstved og Hillerød. Der var tilknyttet et fakultet af internationale forbedringsekspertter fra det amerikanske Institute for Healthcare Improvement, IHI. De har undervist og vejledt sygehusledelserne og forbedringsteamene på de fem sygehuse i metoder til at skabe hurtige og varige forbedringer. De har udfordret vanetænkning og inspireret til nye arbejdsgange. Patientsikkert Sygehus bygger på erfaringer fra de fremmeste hospitaler i verden, hvad angår patientsikkerhed.

Målet i Patientsikkert Sygehus var fra starten, at hvert sygehus skulle reducere den samlede sygehusdødelighed med 15 % og utilsigtede skader med 30 %. Målene skulle nås bl.a. ved at reducere antallet af uventede hjertestop, eliminere en række hospitalsinfektioner, reducere forekomsten af tryksår

og forebygge fejl i forbindelse med kirurgi og medicinering. En række af de ambitiøse mål blev nået, inden afslutning i december 2013.

De fem sygehuse fra projektets start arbejder fortsat videre med Patientsikkert Sygehus' metoder, og tankegangen har spredt sig til flere sygehuse, ligesom erfaringerne fra Patientsikkert Sygehus er brugt som inspiration i det nye nationale kvalitetsprogram for sundhedsvæsenet, som regeringen satte i værk i 2015.

Hospitalsdirektør Bente Ourø Rørth til tavlemøde med afdelings- og mellemledere på Lunge- og Infektionsmedicinsk Afdeling, Nordsjællands Hospital, juni 2015. Foto: Søren Svendsen.



Programmet blev sat i værk i april 2010 og sluttede med udgangen af 2013. De fem sygehuse i programmet samarbejder fortsat om patientsikkerhed.



Patientsikkert Sygehus

PAKKER	Respirator	Centralt kateter i vene	Venflon	Tryksår	Blørekateter
Helt sikkert - hver gang			Tryksår er utilsigtede hændelser og kan forebygges		
Helt sikkert - hver gang			390 DAGE		
ANTAL	DAGE	SIDEN <i>Suktion / Fiksit</i>		HÆNDELSE/INF	
47	921	4/158	6	1051	

Sikker Psykiatri

Målet med Sikker Psykiatri var grundlæggende en mere sikker behandling: Ved at øge medicinsikkerheden, forebygge selvmord og bæltefikseringer og ved at sikre effektiv diagnostik og behandling af somatiske (fysiske) sygdomme hos psykiatriske patienter.

Sikker Psykiatri har opnået bemærkelsesværdige resultater: Flere patienter får foretaget medicingennemgang og bliver involveret i selve gennemgangen. Færre patienter bliver udsat for bæltefikseringer – nogle steder har personalet næsten udryddet det. Et andet gennembrud: Sikker Psykiatri har skabt større systematik i diagnostik og forebyggelse af somatiske sygdomme. Personalet opdager fx kræftknuder og blodpropper hos psykiatriske patienter langt tidligere.

Den viden om pleje og behandling, som sundhedsvæsenet har, bliver ikke altid brugt systematisk og konsekvent. Der er en kløft mellem viden og ydelser. Ambitionen med Sikker Psykiatri var at sikre, at den eksisterende viden blev taget i brug i fuldt omfang, så alle patienter fik gavn af den. Sikker Psykiatri gik ud på at give sundhedspersonalet metoder, så kløften lukkes. Mennesker med psykisk sygdom har krav på samme sikkerhed som alle andre borgere og patienter.

Et centralt element i projektet var at give patienterne en stemme via brugerrepræsentanter. Lise Stolfer er en af dem. Da Lise Stolfer havde mistet lyst til livet, oplevede hun en psykiatri præget af berøringsangst og fastlåste strukturer. Hun efterlyste, at psykiatrien ikke bare gjorde mere af det samme, men også gjorde mere af noget andet.

Læs Lise Stolfers historie på patientsikkerhed.dk/patientens-perspektiv

31 psykiatriske afsnit fra de fem regioner og Færøerne deltog i Sikker Psykiatri. Dansk Selskab for Patientsikkerhed, TrykFonden, Det Obelske Familiefond og Danske Regioner stod bag projektet.

Lise Stolfer har som brugerrepræsentant i Sikker Psykiatri bidraget med sit perspektiv på sundhedsvæsenet. Foto: Hans Søndergård.



Sikker Psykiatri

Programmet blev lanceret i januar 2014 og afsluttet med udgangen af 2017.

Lise Stolfer, brugerrepræsentant:
**“Jeg oplevede at blive mødt med
den samme form for berørings-
angst og afmagtsfølelse af
professionelle indenfor
psykiatrien, ligesom
jeg oplevede det
med menneskerne
udenfor
psykiatrien.”**



Sikkert Patientflow

Den rigtige patient – i den rigtige seng – på det rigtige tidspunkt. Sådan lød sloganet, da projekt Sikkert Patientflow blev lanceret på 12 akutsygehuse i 2014. Målet var at skabe sikre og sammenhængende forløb uden unødigt ventetid for patienter, der indlægges akut.

Sikkert Patientflow har vist, at problemer med overbelægning, patienter på gangene og patienter i "lånesenge" kan løses, når sundhedspersonalet får bedre muligheder for at koordinere patientforløb på tværs af akutsygehuset. Med låneseng menes, at man som patient – på grund af pladsmangel – bliver placeret på en anden afdeling, end den man egentlig hører til på. Fx hvis en patient med lungebetændelse indlægges på en kirurgisk afdeling. Det er ikke optimalt for patientsikkerheden.

I forbindelse med Sikkert Patientflow undersøgte man, hvor der var flaskehalse i systemet, og der blev indført nogle nye koordinerende møder, tavlemøder og kapacitetskonferencer, på tværs af faggrupper, specialer og afsnit. Projektet har gjort det klart, at ventetider i akutmodtagelserne ofte er en konsekvens af forsinkede udskrivelser af færdigbehandlede patienter.

Sygehuse i Sikkert Patientflow har rapporteret, at arbejdet har haft en positiv effekt på patientsikkerheden, patientoplevelserne og arbejdsmiljøet. Der er opstået en ny kultur, hvor patientforløbet i højere grad ses i en helhed og ikke kun fra det enkelte afsnits eller speciales perspektiv.

Da sundhedsministeren og partierne bag finansloven 2016 indgik aftale om en akutupakke, blev der afsat penge til udbredelse af metoderne fra Sikkert Patientflow.

Næstved Sygehus var et af de 12 akutsygehuse, der var med i Sikkert Patientflow. Næstved, 2011. Foto: Poul Rasmussen.



Sikkert Patient Flow

Sikkert Patientflow fandt sted i perioden januar 2014 til december 2015.



Hej Sundhedsvæsen

Visionen for Hej Sundhedsvæsen var banebrydende i al sin enkelhed: "At skabe et sikkert sundhedsvæsen, der lægger vægt på det, der er vigtigt for patienterne! Et sundhedsvæsen, patienterne oplever som imødekommende, tilgængeligt og til at tale med."

Både personale, patienter og pårørende har de bedste intentioner, men ved eksplicit at sætte patienten i centrum, opstod en dybere erkendelse: Praxis lever langt fra altid op til de gode viljer. Den erkendelse har været en af forudsætningerne for de markante resultater, projektet har opnået. Ét konkret eksempel er besøgstider: I løbet af projektperioden har regioner og sygehuse i vidt omfang helt afskaffet besøgstiderne, så Danmark på dette område er internationalt førende. Nu kan de pårørende være sammen med patienten, når det passer bedst, også om formiddagen hvor mange af de vigtige beslutninger bliver truffet sammen med lægen. Dét er godt for patienten og patientsikkerheden. Og forbedringerne er i høj grad sket på baggrund af de fem besøgstidsundersøgelser, Hej Sundhedsvæsen gennemførte.

Samlet set har projektet stået bag syv større, landsdækkende undersøgelser, der har sat fokus på de udfordringer, som både sundhedsprofessionelle, patienter og pårørende oplever i det danske sundhedsvæsen.

Konstruktive patient- og pårørendehistorier, hjælperedskaber som spørgeguiden 'Godt du spør', støtteredskaber som 'Godt du er der', nyskabelser som

Hvad er vigtigt for dig?-dagen, involvering og samarbejde med sundhedsvæsenets væsentligste aktører og et ambassadørkorps med mere end 1500 sundhedsprofessionelle har alt sammen været en del af Hej Sundhedsvæsen.

En af de personer, der delte sin historie til glæde for andre, er Michael Kastrupsen fra Nivå. Han er hjertepatient med talrige indlæggelser bag sig. Han fortryder, at han ikke inddrog sin kone mere i sit sygdomsforløb. Læs Michael Kastrupsens historie på patientsikkerhed.dk/patientens-perspektiv.

Michael Kastrupsens erfaringer som hjertepatient blev en del af kampagnen 'Hej pårørende – Godt du er der!'.

foto: Jimmy Damsgaard.



Formelt begyndte projektet 1. januar 2014 – som en videreudvikling og fokusering af øvrige, fælles, patientcentrerede aktiviteter bl.a. i Sikker Patient.

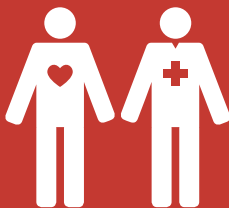


Michael Kastrupsen,
hjertepatient:

“Min kone har været god til at åbne munden og stille de vigtige spørgsmål, og efterfølgende har det åbnet op for en snak omkring sygdommen. Så det er en virkelig god idé at have en pårørende med. Det kan jeg slet ikke anbefale nok.”

Dansk Selskab for Patientsikkerhed arbejder for at forbedre patientsikkerheden i det samlede sundhedsvæsen. Borgere og patienter skal opleve tryghed, effektivitet og sammenhæng – hele tiden og for alle.

**Hvad er
vigtigt
for dig?**



Husk Hvad er vigtigt for dig?-dagen hvert år den 6. juni. Læs mere på vigtigtfordig.dk