



18. årgang, nr. 3 – september 2010

Udgivet af
Dansk Selskab for Kvalitet
i Sundhedssektoren

DSKS'bestyrelse

- Ledende overlæge
Leif Panduro Jensen (formand)
lpj@dadlnet.dk
- Direktør, ph.d., MHM
Anne Mette Fugelholm
amf@suf.kk.dk
- Ledende overlæge
Hans Jørgen Frederiksen
Hans-joergen.boege.frederiksen@vest.rm.dk
- Projektleder, MPH
Birgitte Randrup Krog
BirgitteRandrup.krog@stab.rm.dk
- Afdelingschef, MPH
Lisbeth Rasmussen
Lisbeth.L.Rasmussen@regionsyddanmark.dk
- Enhedschef
Marie Fuglsang
marie.fuglsang@regionh.dk
- Oversygeplejerske, MPQM
Leni Abrahamsen
leni.abrahamsen@skejby.rm.dk

Redaktion

Ansv. Redaktør Afdelingsleder,
cand.scient.pol. Jeppe Ottosen
Tlf. (Mobil) 51 21 36 24
JPO@ramboll.dk

Sekretariat

Al henvendelse vedrørende medlem-
skab, kontingent, tilmelding til møder
mv. bør ske til Bitten Dahlstrøm,
Fællessekretariatet, Kristianiagade 12,
2100 København Ø på tlf. 35 44 84 01
eller e-mail: bda@dadl.dk

Webmaster

Kasper Boas Pedersen

Sats og layout

Lægeforeningens forlag

Tryk

Scanprint a/s, Viby J

Årsmøde

EVIDENSBASERET KVALITETSUDVIKLING

Tid: Den 14. – 15. januar 2011

Sted: Hotel Nyborg Strand

Kvalitetsudvikling er nødt til at være forsknings- og evidensbaseret, for at sikre systematik og gennemslagskraft samt undgå tilfældighed og projektyranni. Evidens og systematisk metodeanvendelse har da også været grundlæggende værdier i udviklingen af kvalitetsområdet gennem mange år, men hvor langt er vi egentlig kommet? Kvalitet går hånd i hånd med krav til øget produktivitet og behandling af flere patienter for færre ressourcer – men til samme dokumenterede kvalitet og med stadig politisk og ledelsesmæssig efterspørgsel om at forbedre kvaliteten til gavn for patienterne.

Dansk Selskab for Kvalitet i Sundhedsvæsenet kan i år fejre 20 års jubilæum. Vi vil derfor benytte denne lejlighed til at sætte »Evidensbaseret Kvalitetsudvikling« på dagsordenen ud fra et historisk perspek-

tiv, set i forhold til hvor vi kommer fra og hvor bevæger vi os hen?

Hvor er succeshistorierne, og hvor ligger der fortsat uløste udfordringer, fx i forhold til akkreditering, patientinvolvering og til den IT-understøttende datadokumentation? Indgår evidensbaseret kvalitet fortsat som tydeligt perspektiv i de nationale reformer og tiltag i sundhedsvæsenet; forløbsprogrammer, kræftpakker og etablering af større akutte modtageenheder og nye supersygehuse? Spørgsmål som vi vil forsøge at besvare i løbet af årsmødet.

Vi vil inddrage international forskning og erfaring, der kan være med til at belyse disse dilemmaer.

Vi ser frem til et udbytterigt årsmøde med mange konstruktive diskussioner.

Vel mødt til det 20. Årsmøde i DSKS regi!

Program

Fredag den 14. januar 2011

13.00 Ankomst og indkvartering
Sandwich/frisk frugt

Årsmødet starter.

13.30 Velkomst
13.45 Keynote speaker
14.45 Evidensbaseret kvalitetsudvikling gennem 20 år, hvor langt er vi nået?
15.30 Pause

Tema 1 – Evidens kræver data

16.00 Hvor blev den IT-understøttede kvalitetsudvikling af?
16.20 Dokumentation til fordel for hvem?
16.40 PROM – patienterne som dokumentalister af kvalitet (Patient Reported Outcome Measures)

Tema 2 – De nationale udviklingsprojekter: Vi bruger kvalitetsudvikling når det er muligt, men bruger vi den også hvor det er nødvendigt

17.00 FAME
17.20 Supersygehuse
17.40 Kræftplan III
18.00 Afslutning på dagens program
19.30 Middag

Lørdag den 15. januar 2011

09.00 Forløbsprogrammer for kronisk sygdom:
Mere kvalitet til samme pris?
09.30 DDKM: Hvad er de foreløbige erfaringer fra sygehuvæsenet og apotekerne?
09.50 Akkreditering af et somatisk sygehus – set indefra
10.10 Akkreditering af psykiatrien – set indefra
10.30 Pause
11.00 Har kvalitetsudvikling ændret noget for patienterne?
11.30 Forskningsbaseret kvalitetsudvikling – hvordan kommer vi videre?
12.00 Ledelse, kvalitet, kultur
12.30 Afslutning på årsmødet
12.45 Sandwich og hjemrejse

Workshops i forbindelse med DSKS' årsmøde den 14. januar 2011, kl. 09.30 – 12.30

Beskrivelse af workshops

Workshop 1

Kroniske patientforløb i et tværsektorielt perspektiv

Mennesker med kroniske sygdomme har behov for langvarig behandling, og kræver forskellige typer af sundhedsfaglige indsatser. Indsatserne varierer afhængig af, hvor i sygdomsforløbet patienterne er og kompliceres ofte af, at mange patienter lider af flere samtidige sygdomme. Sygdomsforløbets varierende karakter og det hyppige sammenfald af flere kroniske sygdomme stiller særlige krav til sammenhæng mellem sundhedsprofessionelle med forskellige kompetencer i forskellige organisationer.

Patienternes forløb er ofte usammenhængende og for at opnå sammenhæng må den skabes. Forskellige typer af indsatser kan være med til at fremme sammenhæng i patientforløb. Her tænkes blandt andet på indsatser der relaterer sig til organisationernes kulturer, forskellige ledelsesprincipper og samarbejder med ledelser i andre organisationer, informationsdeling gennem »videndelmøder« og sammenhængende økonomiske incitamenter.

Indenfor de sidste år er der skabt tiltagende evidens for at sammenhæng i sundhedsydelse er væsentligt for at opnå en høj kvalitet. Det er derfor vigtigt at kunne vurdere graden af sammenhæng for at kunne arbejde med at forbedre sammenhænge og identificere f.eks. organisatoriske metoder og ledelsesmæssige principper, der fremmer sammenhænge i patientforløb og afhjælper eksisterende barrierer.

På workshoppen vil repræsentanter fra regioner, kommuner og almen praksis blive bedt om at diskutere følgende:

Hvordan kan vi opnå sammenhængende patientforløb på den måde, som vi har organiseret vores sundhedsvæsen på – hvad skal der til?

Samt:

- Hvad forstås ved sammenhæng i patientforløb?
- Hvilke faktorer er med til at fremme sammenhængende patientforløb, og hvilke faktorer skaber barrierer for sammenhæng?
- Hvad ved vi om metoder, der kan anvendes til at vurdere graden af sammenhæng i patientforløb?

Workshopansvarlig: Anne Frølich, Ph.d., overlæge, Afdeling for Sammenhængende Patientforløb, Bispebjerg Hospital samt Evaluerings- og forskningsleder, KPU, Enhed for Udvikling og Kvalitet, Region Hovedstaden.

Workshop 2

Værdige og sammenhængende patientforløb af høj kvalitet for de ældre medicinske patienter – hvad skal der til?

På workshoppen vil der være oplæg af 10-15 minutters varighed fra et panel bestående af Hosea Dutschke direktør for Sundhed og Omsorg i Århus Kommune, praktiserende læge Lars Rytter, som har arbejdet med opfølgende besøg efter udskrivelsen fra hospital, en repræsentant fra udvalget, som arbejder med den nationale handleplan samt professor, ledende overlæge Else Marie Damsgaard, Geriatrisk afdeling, Århus Universitets Hospital.

Oplægsholderne vil give eksempler på sammenhængende patientforløb. Og efterfølgende vil der være debat med aktiv deltagelse af alle. Nogle af de spørgsmål, som workshop deltagerne skal besvare vil være:

Kræves der nye og helt andre tilbud fra primærsektor og/eller fra hospitalet? Er der brug for andre samarbejdsformer? Hvordan får vi implementeret vores gode ideer?

Ordstyrer er Arne Rolighed, tidligere direktør for Kræftens Bekæmpelse, og nu engageret i at skabe hensigtsmæssige patientforløb for de ældre medicinske patienter.

Workshopansvarlig: Professor, ledende overlæge Else Marie Damsgaard, Geriatrisk afdeling, Århus Universitetshospital.

Workshop 3

Statistisk processtyring

Mål med mening – Introduktion til statistisk processtyring

Statistisk processtyring er en gren af den statistiske videnskab, som indeholder en række metoder til at analysere, forstå og styre processer. Ved hjælp af enkel, grafisk fremstilling af data i tidsserier er det muligt at drage robuste konklusioner om variationen i data og dermed om, hvorvidt de processer, man studerer, er »stabile« eller under »forandring«.

Statistisk processtyring blev udviklet i slutningen af 1920'erne og har været anvendt, særligt i industrien, lige siden. Siden begyndelsen af 1990'erne har metoderne langsomt vundet indpas i sundhedsvæsenet.

Statistisk processtyring har utallige anvendelsesområder inden for klinisk kvalitet og patientsikkerhed. Med statistisk processtyring er det muligt på kort tid at besvare vigtige spørgsmål som: »Kan respiratortiden reduceres?«, »er overlevelsen efter AMI forbedret?«, »er dødeligheden på vores sygehus virkelig på vej ned, eller skyldes faldet bare tilfældigheder?« osv. Nogle af disse spørgsmål lader sig kun vanskeligt besvare med »traditionelle« statistiske metoder.

Deltagerne opfordres til at medbringe egen bærbar computer til statistiske øvelser. Statistikprogram udleveres.

Workshopansvarlig: Overlæge Jacob Anhøj, Dansk Selskab for Patientsikkerhed, Hvidovre Hospital.

Workshop 4

Patienten i centrum

Hvordan kan du aktivt inddrage patienters oplevelser og vurderinger af deres forløb

på sygehus og i primær sektor i arbejdet med kvalitetsudvikling? På denne workshop vil vi arbejde med, hvordan du kan bruge resultater fra Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser (LUP) og andre spørgeskemaundersøgelser til kvalitetsudvikling. Vi vil også fokusere på kvalitative metoder til indsamling af data om patienternes oplevelser og skitsere fordele og ulemper ved forskellige metoder. Vi vil høre erfaringer fra afdelinger, der har arbejdet systematisk med opfølgning på LUP. Måske har du nogle erfaringer, som du kan byde ind med? Vi satser nemlig på en høj grad af deltagerinddragelse i denne workshop, hvor vi sætter patienten i centrum og drøfter metoder til inddragelse.

Workshopansvarlig: Marie Fuglsang, leder af Enheden for Brugerundersøgelser i Region Hovedstaden, bestyrelsesmedlem i DSKS.

Workshop 5 **Kvalitetsudfordringer på akutområdet**

Hvordan medvirker (den organisatoriske) udvikling på akutområdet til at skabe tryk, sammenhæng og øget kvalitet i behandlingen? Hvordan sikres sammenhæng og kommunikation mellem sygehus, almen praksis og kommuner omkring de akutte patienter? Hvordan forhindrer man unødige indlæggelser? – og sikrer den bedst mulige visitation? Det er nogen af de spørgsmål, der vil blive vendt og drejet på denne workshop med en blanding af indlæg og drøftelser blandt deltagerne.

Workshopansvarlig: Sundhedsfaglig chef, overlæge Preben Cramon, Region Sjælland og Vicedirektør, lægelig chef Teis Andersen, Sygehus Nord.

Workshop 6 **Erfaringer fra eksterne surveys i Den Danske Kvalitetsmodel (DDKM)**

De første 17 danske sygehuse vil i januar 2011 have gennemført et eksternt survey i regi af Den Danske Kvalitetsmodels akkrediteringsprogram. På workshoppen vil repræsentanter fra ledelser og kvalitetsor-

ganisationer holde oplæg om deres erfaringer med forberedelse, gennemførelse og opfølgning på de eksterne surveys. Ligeledes vil en surveyor fortælle om erfaringer med eksternt survey set ud fra surveyorsperspektivet.

Workshoppen vil indeholde en session, hvor deltagerne vil få mulighed for at diskutere og udveksle erfaringer i mindre grupper med oplægsholderne. Der vil som oplæg til gruppe diskussioner være udarbejdet case.

Temaerne vil være: Implementering af DDKM, forberedelse af eksternt survey, hvordan ser et sygehus ud i et surveyorsperspektiv?

Workshopansvarlig: Marianne Eberhard, områdeleder for akkreditering, Institut for Kvalitet og Akkreditering i Sundhedsvæsenet (IKAS).

Workshop 7 **Sundhedsinnovation**

Innovation er ét af tidens »høtte« mantra og nævnes konstant som en af løsningserne på de udfordringer, samfundet generelt står overfor. Det gælder også sundhedsvæsenet, hvor udviklingen i sygdomsmønstre og behandlingsformer, den forventede mangel på arbejdskraft, de begrænsede økonomiske ressourcer samt stigende forventninger fra patienter/borgere og politisk krav om inddragelse kalder på nye løsninger.. og muligheder.

Region Syddanmark som helhed og OUH, Odense Universitetshospital og Svendborg Sygehus, i særdeleshed har igennem de senere år taget en række markante initiativer med henblik på at fremme sundhedsinnovation og velfærds-teknologi.

I denne workshop vil der med afsæt i erfaringerne fra OUH blive givet konkrete eksempler på, hvordan man har arbejdet med forskellige former for innovation. Der vil specielt være fokus på **brugerdreven innovation**, hvor man gennem erfaringer med projekt »PaRIS«, Patientens Rejse i Sundhedssektoren vil få et indblik i, hvorledes man kan inddrage og aktivere patienternes viden og oplevelser i udvik-

lingen af services og behandlingskoncepter på tværs af sektorer. Og hvordan vi kan bruge patienternes ressourcer i kvalitetsmæssigt øjemed.

Workshoppen vil ligeledes adressere de mange muligheder og potentielle faldgrubber, som den **teknologidrevne innovation** rummer. Der er på tværs af sektorer udviklet en række teknologier – telemedicin, sensortechnologi og robotteknologi – der bidrager til at gøre patienterne mere selvhjulpne og lette arbejdsgangene. Konkrete eksempler på klinisk anvendte teknologier vil blive vist, og forudsætninger for deres ibrugtagning og implementering vil blive drøftet.

Og endelig vil workshoppen deltagerne få lejlighed til at udfolde sine innovative kompetencer.

Workshop-innovatører: Projektleder Mette Møllerup og chefkonsulent Claus Duedahl Pedersen, Udviklingsstaben, OUH, samt evt. andre.

Workshopansvarlig: Stabs- og udviklingschef Jesper Risom, Udviklingsstaben, Odense Universitetshospital.

Workshop 8 **Evidensbaseret kvalitetsudvikling inden for psykiatrien – hvad ved vi om kvaliteten?**

På workshoppen sættes fokus på den dokumenterede viden om patientbehandlingen inden for psykiatrien – med afsæt i skizofreni, hvor kvaliteten har været fulgt og udviklet ved hjælp af indikatormonitorering siden 2003 i Det Nationale Indikatorprojekt.

Workshoppen er planlagt med følgende indlæg:

- 1) NIP skizofreni og referenceprogram for skizofreni – hvad har vi gjort og hvad har vi nået?
 - Merete Nordentoft, Dr. Med Sc, overlæge, Professor, Psykiatrisk Center København.
- 2) Hvad er evidensen for inddragelse af pårørende og hvordan har kvaliteten på dette punkt udviklet sig?
 - Pia Jeppesen, ph.d, overlæge Børne Ungdoms Psykiatrisk Center

3) Hvad er evidensen for risikoen for metabolisk syndrom – og hvad gør vi i NIP for at holde øje med det?

- Henrik Lublin, Dr. Med Sc, overlæge, lektor, centerchef, Psykiatrisk Center Glostrup

4) Hvad er evidensen for interventioner til reduktion af risikoen for tidlig død på grund af metabolisk syndrom og rygning?

- Ane Molkte, master i voksenuddannelse, Psykiatrisk Center København

Workshopansvarlig: Merete Nordentoft, Dr. Med Sc, Overlæge, Professor, Psykiatrisk Center København.

Workshop 9

Kvalitet og patientsikkerhed i kræftbehandlingen

Hver tredje dansker får kræft og stadig flere lever som kronisk syg med en kræftsygdom. Udfordringen for sundhedsvæsenet med henblik på at sikre kvalitet i disse oftest risikofyldte og komplekse forløb.

På trods af den danske kræftbehandling er genstand for betydelig regulering og kvalitetsmonitorering sammenlignet med andre sygdomsområder og vurderet i et internationalt perspektiv, viser den relative overdødelighed og patienters erfaringer, at kvaliteten af sundhedsvæsenets indsats bør styrkes.

Workshoppen vil adressere denne udfordring og sætte fokus på kvalitet i selve patientforløbet bl.a. patientsikkerhed, brugerinddragelse og patientcenteret behandling, samt den ledelsesmæssige udfordring at komme fra data til handling.

Workshoppen vil formidle ny viden fra Kræftens Bekæmpelse, sikre struktureret debat samt præsentere og diskutere en webbaseret klinisk håndbog, der er under udvikling med henblik på at understøtte de kliniske afdelingers indsats for at omsætte data til forbedring af praksis.

Workshopansvarlig: Kvalitetschef Janne Lehmann Knudsen, Kræftens Bekæmpelse.

Workshop 10

Pressens rolle i kvalitetsudvikling – sådan bliver du bedre til at håndtere kommunikationskriser.

Forsiden på Fyens Stiftstidende: »OUH beklager i ny redegørelse hændelsesforløbet i benzinsag og lover nu permanente faciliteter til skylning af patienter«
Efter en uges intensiv mediedækning valgte sygehuset at kaste håndklædet i ringen – og gav efter for mediernes krav på handling.

Et klassisk eksempel på pressens magt, når kommunikationskriser ikke bliver håndteret ordentligt. For det gjorde sagen fra OUH ikke.

I stedet for at lukke krisen i løbet af det første døgn – fik den lov til at eskalere i avisspalter og andre medier.

Og sagen er ikke enestående. Det danske sundhedsvæsen er formentlig det journalistiske stofområde, som fylder mest i de danske medier. Hver dag byder aviser, radio og tv på talrige historier fra vores verden.

Afsløringer af uretfærdigheder – fejlbehandlede patienter – alenlange ventetider – pengegriske læger. Dagsordenerne er mange.

Historier om fejl og mangler i sundhedsvæsenet har stor bevågenhed blandt politikerne, der står på spring for at gribe ind og ændre lovgivningen.

Det gør nutidens medier til magtfulde aktører med stor indflydelse på prioriteringen i sundhedssektoren. Derfor er det altafgørende at være i tæt dialog med danske medier og journalister. Kun på den måde, kan du være med til at påvirke dagsordenen og få fortalt de historier, som du gerne vil have ud.

Og så kræver det, at man vedkender

sig sine fejl. Gør du ikke det, står du med to problemer nemlig både den fejl, du har begået OG det – at du ikke har fortalt om den!

På denne workshop får du et indblik i
– journalisternes arbejdsform
– hvordan du bedre når frem med dine budskaber
– krisehåndtering

Workshopansvarlig: Pressechef Carsten Bruun og Kommunikationsdirektør Søren Braun, Region Syddanmark.

Workshop 11

Udvikling af kvaliteten i behandlingen af hjertesvigtpatienter i det danske sundhedsvæsen – hvor langt er vi? Kan der påvises øget kvalitet i behandlingen ved hjælp af indikatorer fra NIP?

På workshoppen præsenteres baggrunden for, at hjertesvigt er en vigtig sygdom at overvåge og udvikle kvaliteten af behandlingen – og således siden 2003 har været et af sygdomsområderne i Det Nationale Indikatorprojekt (NIP).

Workshopdeltagerne præsenteres for de kvalitetsindikatorer, der danner baggrund for regionale og nationale auditprocesser, og der lægges i workshoppen blandt andet op til at diskutere, hvorledes resultaterne mest hensigtsmæssigt kan anvendes i den kliniske praksis med henblik på, at klinikerne og afdelingerne direkte kan inspirere og lære af hinanden til gavn for behandlingen af denne patientgruppe.

Workshopansvarlig: Professor, overlæge, dr. med. Kenneth Egstrup, Sygehus Fyn Svendborg og sundhedsfaglig proceskonsulent, cand.scient.san., ph.d.stud. Anne Nakano, NIP-sekretariatet, Aarhus.

Tilmelding til årsmødet og workshops
på www.dsks.dk