

Kvalitetsstandarder og sertifisering

Åmund Fidjeland

ass. seksjonsleder

psykiatrisk akuttmottak(PAM), Sykehuset Østfold HF



Hva er kvalitet?



- Kvalitet i helsetjenester innebærer
 - Faglig gode tjenester
 - levert på en menneskelig sett god måte
 - i et system som fremmer helhet



...Og bedre skal det bli...Sosial- og helsedirektoratet 2005



- 6 dimensjoner av tjenestekvalitet -
Tjenestene er
 - trygge og sikre
 - virkningsfulle
 - samordnet og preget av kontinuitet



...Og bedre skal det bli...Sosial- og helsedirektoratet 2005



- 6 dimensjoner av tjenestekvalitet -
Tjenestene
 - har god utnyttelse av ressursene
 - er tilgjengelige og rettferdig fordelt
 - involverer brukerne og gir dem god innflytelse



...Og bedre skal det bli...Sosial- og helsedirektoratet 2005

Hva er riktig kvalitet?









Politisk plattform, Sundvollen 2013:

«Det er for store variasjoner i kvaliteten på tilbudet i ulike sykehus.

Regjeringen vil derfor stille krav til kvalitetssertifisering av norske sykehus og sikre mer åpenhet rundt kvaliteten ved tilbudet.»





Bent Høie til helseforetakene(7.1.2014):

«Vi skal skape bedre kvalitet og pasientsikkerhet gjennom endring i ledelse, systemer og kultur.»



Vil vi i Akuttnettverket bidra
aktivt for å nå disse målene?



Erfaringer fra Sykehuset Østfold



- Kvalitetsarbeid og sertifisering
- Pasientforløp - prosesstankegang
- Prosesskart - eksempler
- Mål - målinger - brukertilfredshet



- ISO-sertifisering?
 - Hele eller deler av virksomheten?
 - Kritiske områder

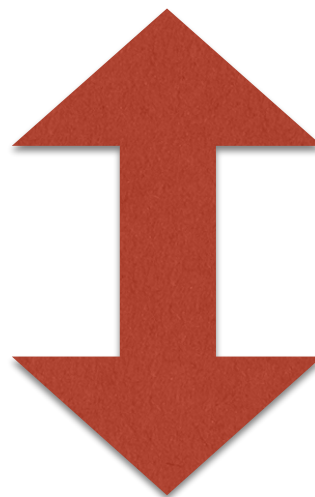


- Før sertifisering
 - Mye taus kunnskap
 - Store variasjoner i innhold/kvalitet
 - Hendelsesbasert forbedringsarbeid
 - Lite kjennskap til pasientforventning



- Før sertifisering

Beskrivelse av kvalitet



Faktisk utført arbeid



- Utfordring:
 - Kvalitetshåndbok organisert etter internkontrollforskriften
 - Dokumenter i elektronisk kvalitetshåndbok vanskelig å finne



- Utfordring:
 - Gjøre det man trenger lett tilgjengelig
 - Beskrive arbeidsprosessene



Hvordan?

The logo consists of the letters 'E' and 'K' in a bold, teal-colored, sans-serif font. The letters are slightly shadowed, giving them a three-dimensional appearance. They are enclosed within a thin, light blue rectangular border.

Hvordan?



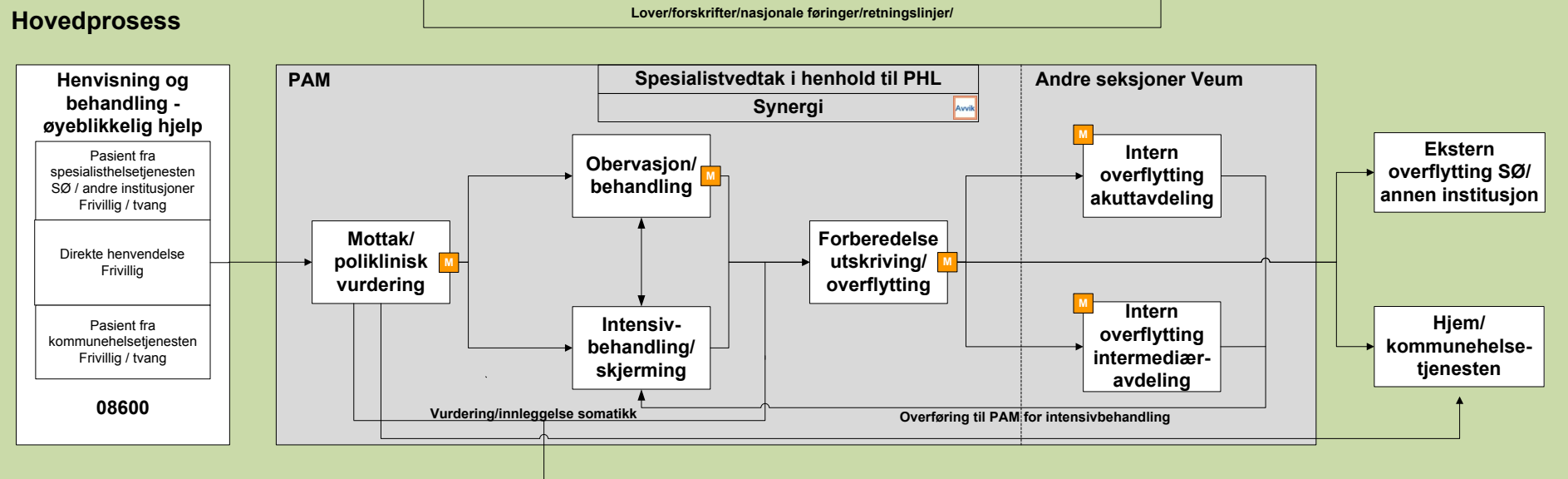
Hvordan?



Ledelsesprosess



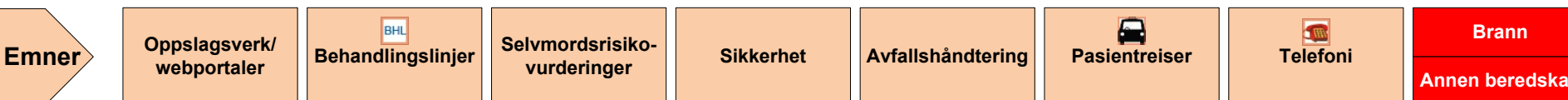
Hovedprosess



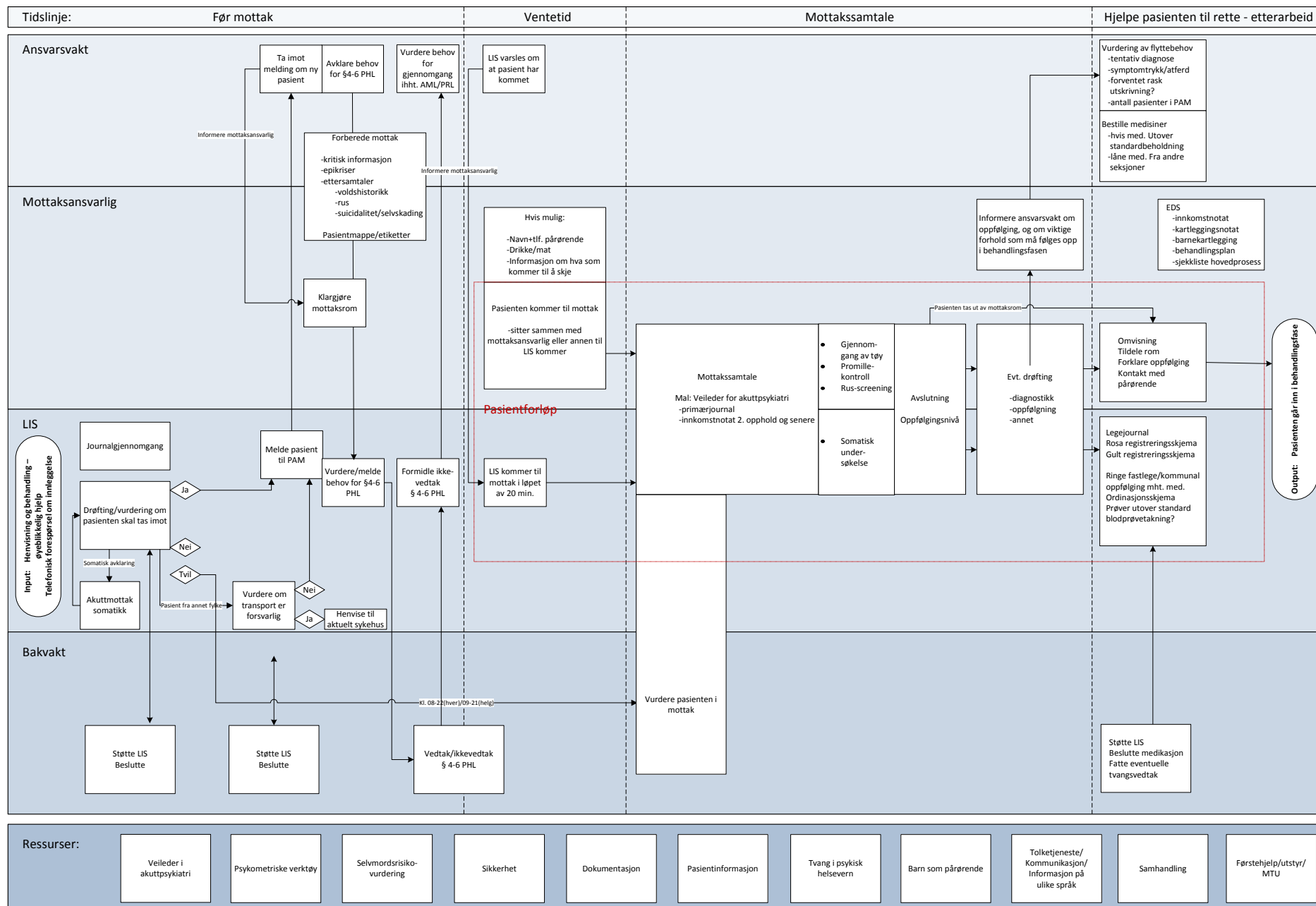
Støtteprosesser



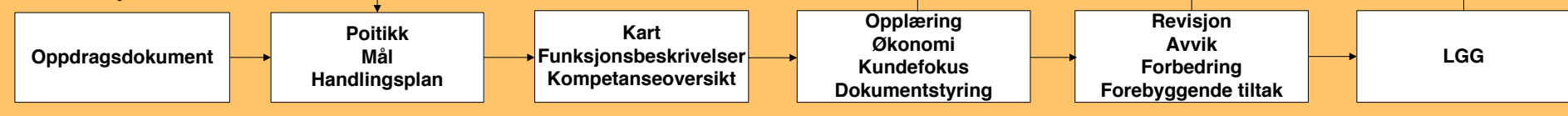
Emner



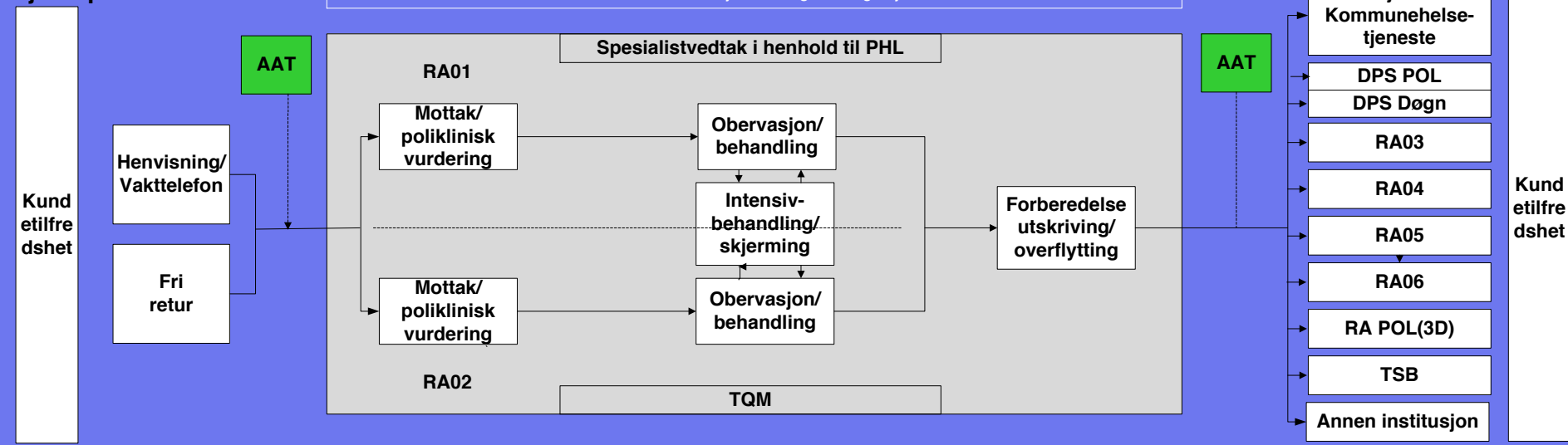
Prosesser og aktiviteter - mottak av pasient



Ledelsesprosess



Kjerneprosess



Støtteprosesser



Emner

Grønt sykehus

Behandlings-
linjerSelvmordsrisiko-
vurderinger

Sikkerhet

Oppslagsverk
webportaler

Pasientreiser

Telefoni

Brann

Beredskapsplan

- Før sertifisering

Beskrivelse av kvalitet



Faktisk utført arbeid



- Etter sertifisering

Beskrivelse av kvalitet



Faktisk utført arbeid



Mål - målinger - kvalitetsindikatorer



Visjon:

«Gode og likeverdige tjenester til alle som trenger det når de trenger det»



Mål:

«Alle pasienter skal få rask diagnostikk, behandling og rett informasjon styrt av en helhetlig og tverrfaglig arbeidsform»



Mål:

«Trygg og kompetent mottak av pasienter
uavhengig av pasientens tilstand, bakgrunn
eller tid på døgnet»



Mål operasjonalisert:

- Pasienter skal oppleve at de er velkomne



Mål operasjonalisert - hvordan:

- Alltid en ledig seng
- Ventetid under 20 min.
- Rett kompetanse i mottak



Mål operasjonalisert - hvordan:

- Alltid en ledig seng
- Ventetid under 20 min.
- Rett kompetanse i mottak



Er ventetid en god kvalitetsindikator?



Hvordan skal vi måle opplevd kvalitet i mottak?





- Kvalitet i helsetjenester innebærer
 - Faglig gode tjenester
 - levert på en menneskelig sett god måte
 - i et system som fremmer helhet



...Og bedre skal det bli...Sosial- og helsedirektoratet 2005

Hvordan skal vi måle opplevd kvalitet i mottak?





Bent Høie til helseforetakene(7.1.2014):

«Vi skal skape bedre kvalitet og pasientsikkerhet gjennom endring i ledelse, systemer og kultur.»



Åmund Fidjeland

ass. seksjonsleder

psykiatrisk akuttmottak(PAM), Sykehuset Østfold HF

amund.fidjeland@so-hf.no

