

Indhold

Landsdækkende patienttilfredshedsundersøgelse	1
Ny kvalitetspris – søg den nu	2
Telefonomstillingen omlægges til Skadestuen om natten	3
Det årlige brandsyn	4
Spam ikke hospitalets e-mail-grupper	5

Landsdækkende patienttilfredshedsundersøgelse

Nu bliver vi målt igen!

Fra uge 1 -12 er de patienter, der deltager i den landsdækkende patienttilfredshedsundersøgelse, indlagt på alle landets hospitaler

En del af de patienter, der er indlagt på Gentofte Hospital i uge 1 – 12 i 2009 vil efterfølgende få tilsendt et spørgeskema, hvor de bliver spurgt, om de har været tilfredse med deres indlæggelse. Undersøgelsen bliver foretaget af Enheden for Brugerundersøgelser og er en landsdækkende undersøgelse af patienttilfredshed. Gentofte Hospital klarer sig desværre som regel ikke særlig godt i den type undersøgelser, og vi ved, at meget af utilfredsheden skyldes, at vores bygninger er så gamle og nedslidte.

Fokus på nybygning og renovering.

I øjeblikket er vi i fuld gang med at bygge til og bygge om – hvilket larmer, roder og støver. Nybygningen og renoveringen er langt fra færdig, så udover byggegenerne skal vores patienter også stadig trækkes med gamle faciliteter. Det er selvsagt ikke noget særlig godt udgangspunkt, når der skal laves patienttilfredshedsundersøgelse. Derfor er det i år særlig vigtigt, at vi kompenserer for de fysiske rammer de steder, vi kan. Det betyder bl.a., at vi naturligvis skal fastholde vores høje kvalitet i alle vores undersøgelser og behandlinger, men vi skal også fastholde fokus på:

Rod er roden til meget skidt

- **Oprydning.** Jo mere vi roder, jo sværere har rengøringspersonalet ved at komme til. Og fordi vores bygninger er så gamle, og væggene mange steder trænger til maling, så skal der ikke meget til, før hospitalet virker rodet og beskidt.
- **God kommunikation.** En stor del af de klager, vi modtager, er klager over kommunikationen. Vi ved, at kommunikation betyder utrolig meget for patienterne. Og det handler ikke kun om, hvordan vi taler til patienterne – men også meget om, hvordan vi taler til hinanden. Husk at god stemning smitter!

Vi bygger om - kampagne

Ud over det fokus vi sætter på oprydning og kommunikation, vil der fra centralt hold også blive lanceret en kampagne, der skal fortælle alle vores patienter, pårørende og andre af hospitalets besøgende

om nybyggeriet og renoveringen. Det betyder bl.a., at vi ændrer indkaldelsesmapperne som får nye forsider, der fortæller om byggeriet. Derudover vil der blive hængt bannere op på 1. patientbygning lige oven over buerne og på de hegn, der omringer byggepladsen. Vinduerne i de døre, der i bunden af opgangene vender ind mod grønnegårdene vil også blive beklædt med folie, som informerer om nybygning og renovering i meget korte budskaber. Derudover vil der blive lavet nogle små foldere om nybygningen og renoveringen, som kan ligge i alle venturum og ambulatorier.

Gør en (ekstra) indsats for patienttilfredsheden. Det er meget ofte de små ting, der tæller!

Hvad kan man selv gøre?

Alle, der har kontakt med patienterne må meget gerne bakke op om kampagnen og fortælle, hvad der kommer ud af al besværet. I nybygningen får vi 24 splinternye operationsstuer, ny café, nyt ventemråde, nye laboratorier m.m. Og når de gamle bygninger er færdigrenoverede, får vi 315 nye sengepladser med nye badeværelser og enestuer til alle, der ønsker det. Som regel bliver man lidt mere tolerant over for larm og støj, hvis man kan se et fornuftigt formål med det.

Yderligere oplysninger: Sekretariatschef Kirsten Bork og vicedirektør Torben Laurén

Ny kvalitetspris – søg den nu

Regionsrådet i Region Hovedstaden har indstiftet helt ny kvalitetspris

Vind 100.000 kr. for godt kvalitetsarbejde

På Gentofte Hospital arbejder vi målrettet på at forbedre kvaliteten, så vi kan give borgerne ydelser på et højt niveau, der kan måle sig internationalt. Hospitalets afdelinger arbejder hele tiden på at forbedre sig og følger udviklingen i kvaliteten gennem patienttilfredsnessundersøgelser, gennemgang af patientjournaler, evaluering af egen praksis og analyser af forskellige former for kvalitetsdata. Nu har Region Hovedstaden indstiftet en ny kvalitetspris på 100.000 kr., som belønner dette arbejde.

Hvem kan ansøge?

Prisen tildeles den afdeling/enhed, hvor indsatsen er foregået, og prisen kan anvendes efter afdelingens eller enhedens egen beslutning. Prisen kan dog ikke tildeles enkeltpersoner.

Nye metoder og spredning af god praksis vil bl.a. blive vægtet

Kriterier for deltagelse

Kvalitetsarbejdet kan dreje sig om afprøvning af nye metoder til udvikling og sikring af kvaliteten, men kan også handle om indsats til implementering og spredning af god praksis. Der kan være tale om kvalitetsarbejde inden for eksempel følgende områder:

- Pleje og behandling
- Patientsikkerhed
- Brugertilfredshed
- Organisation
- Sektorsamarbejde

Indsatsen skal understøtte målet for Region Hovedstadens sundhedsvæsen. Fokus er derfor ydelser af høj kvalitet, sikkerhed og sammenhæng i hele patientforløbet.

**Ansøgningsfrist den
9. februar 2009**

Det praktiske

Læs mere om Region Hovedstadens kvalitetspris på Geni under menupunktet [Kvalitet](#). Her er ansøgningsprocedure og ansøgnings-skema, udvælgelseskriterier m.m. nærmere beskrevet. Ansøgningsfristen er den 9. februar 2009 kl. 12.00.

Yderligere oplysninger: Udviklingschef Birgitte Andersen og vicedirektør Torben Laurén

Telefonomstillingen omlægges til Skadestuen om natten

**Telefonomstillingen
og alarm 300 bliver
omlagt til Skadestuen
i tidsrummet kl.
23.00 – kl. 07.00**

Fra søndag den 11. januar 2009 vil Telefonomstillingen og alarm 300 være omlagt til Skadestuen i tidsrummet kl. 23.00 – kl. 07.00

Efter en grundig gennemgang af hospitalets administrative funktioner er det Hospitalsdirektionens vurdering, at nattefunktionen i telefonomstillingen skal overflyttes til Skadestuen. Dette kan blandt andet lade sig gøre, fordi nedlæggelse af nattefunktionen i Telefonomstillingen ikke medfører en serviceforringelse for brugerne. Der er kun få opkald om natten, og en del af disse opkald skal i forvejen viderestilles til Skadestuen. Dertil kommer, at funktionen vil være mindre sårbar i tilfælde af sygdom m.m.

Skadestuens personale bliver oplært

I starten af det nye år vil Skadestuens personale blive oplært. Derefter vil der være en blød overgangsperiode, hvor skadestuens personale kan få support fra erfarne medarbejdere fra Telefonomstillingen.

**Ingen ændringer for
brugerne internt og
eksternt**

Det skal understreges, at denne omlægning ikke får nogen betydning for brugerne, da Telefonomstillingen og alarm 300 vil fungere som hidtil.

Internt ringer man stadigvæk 99 og eksternt 39 77 39 77 for at kontakte Omstillingen. Ved hjertestop, brand og anden hjælp trykker man 300 som altid.

Det vil sige, at fra søndag den 11. januar 2009 mellem kl. 23.00 og 07.00 vil personlig og telefonisk henvendelse skulle ske til Skadestuen.

Yderligere oplysninger: Funktionsleder i Telefonomstillingen Jan Krogh og vicedirektør Torben Laurén

Det årlige brandsyn

Gentofte Brandvæsen har lavet det årlige brandsyn

Brandsynet gik relativt godt, men det er plads til forbedringer

Gentofte Brandvæsens årlige brandsyn var denne gang koncentreret om tunnelsystemet og flugtveje. Bortset fra enkelte lokale kritisable forhold gik brandsynet godt, men der er stadig forhold af vital betydning for brandsikkerheden, der kan forbedres. Brandvæsenet og Driftsafdelingen kan kun lave stikprøver om brandsikringen er i orden, og det er derfor alle medarbejderes ansvar, at brandsikkerheden ikke bliver misligholdt i det daglige.

Hele hospitalet er røgfrit for medarbejdere

Ved brandsynet blev det konstateret, at der stadig bliver røget cigaretter på visse bagtrapper. Det er imod hospitalets rygepolitik og udgør en væsentlig risiko for brand. At vinduerne samtidig står åbne for at lufte ud, giver desuden en ekstra risiko for, at rotter og duer kommer ind samt et ikke ubetydeligt varmetab. Hele hospitalet er røgfrit for medarbejdere – det gælder også på bagtrapperne.

Rør ikke unødigt ved branddørenes åben-/lukkemekanismer

Respekt for branddørene

I tunnelsystemet konstaterede Gentofte Brandvæsen, at der bliver pillet ved den arm, der sidder over branddørene, så "armen" svipper op. "Armen" er en væsentlig del af branddørens funktion, idet "armen" sikrer, at branddørene lukker rigtigt og tæt. Når det nu er lykkedes, at få branddørene holdt fri for parkerede senge, vogne og andet materiel, er det ærgerligt, at en anden dum vane skal ødelægge brandsikkerheden og sætte patienternes og medarbejdernes liv på spil. Derfor: Pil ikke ved lukkemekanismerne.

Branddørene må ikke blokeres

Endelig bemærkede brandvæsenet, at nogle af vores branddøre ikke lukker helt, som de skal. Det skyldes til dels manglende justering af dørpumperne, et forhold som Driftsafdelingen straks er gået i gang med at rette op. For andre døres vedkommende skyldes det, at dørene er blevet skæve som følge af påkørsler og/eller vrid i døren forårsaget af, at man har forsøgt at blokere dørens funktion med kiler og lignende. Det er meget vigtigt, at branddørene ikke blokeres.

Redningssituation fra sengeafsnittene

Under brandsynet blev redningssituationen fra sengeafsnittene drøftet, og det er stadig de brandinstrukser, der er hængt op på gangene, der gælder. Med hensyn til spørgsmålet om ikke selvhjulpne patienter er retningslinjerne, at medarbejderne – hvis det er muligt – kan trække patienten i et lagen eller i sengen hen forbi nærmeste brandsektionsskel (ud på trappen eller hen forbi den røde dør) og i sikkerhed i nabosektionen. Hvis dette ikke er muligt sørge for, at døren til sengestuerne er lukket tæt og så orientere brandvæsenet så snart de ankommer om, hvor der stadig er sengeliggende patienter på stuerne. Dørene til sengestuerne er branddøre med en genembrændingstid på min. 30 minutter, og da brandvæsenet vil være til stede inden for få minutter, vil der stadig være god tid til at redde patienterne ud i sikkerheden.

Yderligere oplysninger: Driftschef Poul Low Møller og hospitalsdirektør Henning Daugaard

Spam ikke hospitalets e-mail-grupper

Læg i stedet efterlysninger, opfordringer og lignende på intranettet

Brugen af e-mail som kommunikationsmiddel er en hel naturlig del af hverdagen på Gentofte Hospital, og alle medarbejdere, der er oprettet som bruger på hospitalets netværk, har en e-mail-adresse. Der bliver dagligt brugt meget tid på at læse og besvare e-mails, og det er derfor vigtigt ikke at sende unødige e-mails ud til mange modtagere af gangen. Brug derfor gerne tid på at udvælge de relevante modtagere af din korrespondance.

Husk at afsender skal bruge tid på at sortere – ikke modtager

Send ikke efterlysninger ud via fælles e-mail-grupper

Brug af fælles e-mail-grupper

E-mail-grupperne, *alle ansatte inkl. psykiatri*, og, *alle ansatte ekskl. psykiatri*, må kun anvendes efter aftale med afdelingsledelsen, eller hvis der er tale om forhold, hvor det arbejdsmæssigt findes strengt nødvendigt. Ved efterlysninger af eksempelvis bortkommen post, forsvundet udstyr, tabte nøgler og lignende kan man i stedet få lagt sit opråb på forsiden af hospitalets intranet, Geni. Kontakt hospitalets web-koordinator, Henrik Spurr, der vil være behjælpelig med det praktiske.

Hospitalets officielle e-mail-politik

Yderligere information om hospitalets e-mail-politik findes i dokumentet *Retningslinjer for anvendelse af e-mail på Gentofte Hospital*, [som du finder på Geni her](#). Dokumentet behandler blandt andet:

- Korrekt besvarelse af ind- og udgående e-mail
- Håndtering af e-mail med personfølsomme data
- Privat anvendelse af e-mailkonto
- Korrekt autosignatur

Yderligere oplysninger: Web-koordinator Henrik Spurr, Direktionssekretariatet og It-chef Thomas Kjellberg Christensen