

## Indhold

Velkommen til Eva Zeuthen Bentsen.....	1
Akkrediteringsprøve på Gentofte .....	2
Serviceafdelingens call-center .....	3
Kvalitetsprisen 2009.....	4
Planlagt kirurgi afdeling Z har fået sit eget call-center .....	5
MUS for 2009 er startet .....	5
Nye forskningsresultater inden for knoglebrud.....	6

## Velkommen til Eva Zeuthen Bentsen

### Gentofte Hospitals nye direktør tiltrådte den 1. juni 2009

**Ny direktør med solid organisations-teoretisk baggrund**

En ny direktør har sat sig i stolen på Gentofte Hospital. Hun hedder Eva Zeuthen Bentsen, er 45 år og cand.merc. i strategi og organisation med en efterfølgende ph.d.-grad fra Copenhagen Business School (CBS). Eva kommer direkte fra en stilling som institutleder ved CBS – Institut for ledelse, politik og filosofi. Hun har gennem årene arbejdet med flere udviklings- og ledelsesprojekter i det danske sundhedsvæsen og markeret sig stærkt som konsulent, forfatter og foredragsholder inden for emnet: Ledelse i sundhedsvæsenet. Hun har ikke tidligere været ansat i selve sundhedsvæsenet, men har alligevel haft en betydelig praktisk berøring med sektoren i kraft af fem år som kontorchef i Amtsrådsforeningen.

**Velkomstreception i går**

### Velkomstreception

Eva blev i går budt velkommen til Gentofte Hospital ved en reception i Auditoriebygningen, og blandt gæsterne var en hel del ledere og medarbejdere fra både hospitalet og Regionsgården samt mange af hospitalsdirektørerne fra regionens andre hospitaler, som også gerne ville hilse på deres nye kollega.

Der blev holdt tale af Helle Ulrichsen, regionsdirektør, Region Hovedstaden, Torben Laurén, Vicedirektør på Gentofte Hospital, Troels Carstensen, næstformand i MED-udvalget på Gentofte Hospital, Anette Saxild, formand for Ledende Lægeseekretærers Råd og naturligvis også Eva Zeuthen Bentsen selv.

**Venstre billede: Regionsdirektør Helle Ulrichsen og hospitalsdirektør Eva Zeuthen Bentsen**  
**Højre billede: Hospitalsdirektør Eva Zeuthen Bentsen og næstformand Troels Carstensen**



Stærkt teoretisk fundament inden for ledelse i sundhedsvæsenet

#### Tårnhøje forventninger

Flere af talerne kom ind på Evas baggrund og de store forventninger, der er til hende. Det blev flere gange nævnt, at både Gentofte Hospital og Region Hovedstaden ser frem til at få stor gavn af hendes stærke teoretiske fundament i forhold til ledelse og forandringer. Eva selv takkede for den meget venlige modtagelse, hun indtil videre har fået på sin nye arbejdsplads. Og hun betegnede i sin tale sit nye arbejde her på Gentofte Hospital som sit drømmejob, som hun glæder sig meget til for alvor at komme i gang med.

*Yderligere oplysninger: Hospitalsdirektør Eva Zeuthen Bentsen og vicedirektør Torben Laurén*

## Akkrediteringsprøve på Gentofte

Formålet med besøget er forberedelse til akkreditering i 2011 og 2012

#### Kan et hospital få stillet en diagnose?

Fra den 15. – 19. juni 2009 får Gentofte Hospital besøg af et hold på ti sundhedsfaglige kolleger, som er under akkrediteringsuddannelse. De kommer alle fra regionens andre hospitaler og psykiatrien. Besøget er et led i et uddannelsesprogram arrangeret af Region Hovedstaden. Formålet er at sikre, at alle virksomheder i regionen råder over kvalificerede nøglepersoner, der kan rådgive omkring forberedelse til akkreditering ved både JCI og IKAS. De "rigtige" kvalitetsbesøg vil finde sted på Gentofte Hospital i 2011 og 2012.

#### Besøg på de fleste afdelinger

Holdet vil på de fire dage i juni 2009 besøge de fleste afdelinger og stille os en lang række spørgsmål til vores måde at udføre og organisere behandlingen og plejen. Patientbehandlingen vil være i centrum, men alle funktioner vil blive inddraget. De vil bl.a. spørge til:

- Vurdering og overvågning af patienter
- Samarbejde og udveksling af informationer - patientjournalen
- Medicineringsprocesser, dokumentation og medicinrum
- Håndtering af akutte situationer, f.eks. hjertestop
- Hygiejne (køkken, skyllerum, patientstuer, depoter, rengøring)
- Sikkerhed (badeværelser, sengestuer, gang, akutbakker)
- Brandsikkerhed og viden om bekæmpelse
- Ernæring – madservering og madopbevaring
- Vejledninger – kan personalet finde dem?
- Apparatur – kontrol og vedligeholdelse
- Uniformsetikette
- Beskyttelse af patienter – blufærdighed, rettigheder, inddragelse
- Introduktion og uddannelse af personale

Alle kan opleve at blive stillet spørgsmål mens besøget foregår

Hør den samlede vurdering torsdag den 18. juni 2009 kl. 15.00 i Store Auditorium

Ét telefonnummer til alle serviceafdelingens funktioner

Ring 39 97 87 00 til portører, rengøring, sengeredning, linned, varemodtagelse, post, centralkøkken...

#### Udgangspunkt i standarderne fra JCI og IKAS

Deres udgangspunkt er en række standarder, som er udviklet af den amerikanske akkrediteringsinstitution Joint Commission International (JCI) og de tilsvarende hos den danske akkrediteringsinstitution Institut for Kvalitet og Akkreditering i Sundhedsvæsenet (IKAS).

Du vil derfor i ugen kunne møde akkrediteringsholdet og måske få stillet nogle spørgsmål i relation til dit arbejde. Du skal ikke forberede dig specielt. Du skal bare svare åbent og ærligt. Det er hospitalet, vores systemer, processer mv., der bliver vurderet og ikke dig som person.

Når de har gennemgået hele hospitalet ved at interviewe os, kigge i journaler og systemer vil de fremlægge deres vurderinger i Store Auditorium torsdag den 18. juni 2009 klokken 15.00 -16.00. Alle er velkomne - så hvis du vil høre en klinisk vurdering af dit hospital, er det bare at møde op.

Programmet for besøget findes [her](#).

*Yderligere oplysninger: Kvalitetskonsulent Svend Jakobsen, udviklingschef Birgitte Andersen og vicedirektør Torben Laurén*

## Serviceafdelingens call-center

**Siden call-centerets åbning sidst i maj 2008, har der været en støt stigende vækst i opkald og opgaver**

Call-centret blev oprettet for lidt over et år siden for at optimere arbejdsgangen i Serviceafdelingen. Det betyder, at alle henvendelser til Serviceafdelingen nu foregår via **ét** telefonnummer.

#### Én opringning – mange ydelser

Baggrunden for call-centeret er, at Serviceafdelingen har en meget bred kontakthold, mangeartede serviceydelser, og er geografisk spredt over hele hospitalet. Oprettelsen af call-centret har betydet, at man ved en enkelt opringning hurtigt bliver stillet videre til den relevante funktion i Serviceafdelingen i stedet for, at man selv skal finde ud af, hvilken funktion man skal henvende sig til, og hvilket nummer man så skal ringe til.

Funktionen er blevet positivt modtaget af brugerne og er gradvist blevet mere og mere kendt af personalet på hospitalet, også selvom der er tale om stor variation i forhold til, hvor meget de forskellige afdelinger gør brug af Call-centret.

#### Hvor smider man juletræet ud?

I løbet af Call-centrets første år har de fleste henvendelser - ikke underligt – primært drejet sig om Serviceafdelingens ydelser, hvor afdelingerne ringer for at bestille mad, rekvirere en portør eller for at få gjort rent på en stue. Derudover har der været de mere spøjse henvendelser, som f.eks. hvor man smider juletræer ud i april måned, og en forespørgsel om et gebis, der er blevet væk. Der har

# Nyhedsbrev nr. 12

også været en del henvendelser, som ikke vedrører Serviceafdelingen. Her har Call-centeret naturligvis prøvet at hjælpe medarbejderen videre til den rigtige funktion.

## Mere information om Call-centeret

Call-centret er åbent mandag til fredag fra kl. 8.30 til 15.00. Uden for åbningstiden, bliver man guidet videre til de enkelte funktioner i Serviceafdelingen via tryk-selv-service.

Man kan læse mere om Call-centret på [Geni](#).

*Yderligere oplysninger: Servicechef Martin Bredgaard Sørensen og vicedirektør Torben Laurén*

## Kvalitetsprisen 2009

### Vinderen blev Brystkirurgisk afdeling på Herlev Hospital

Region Hovedstaden uddelte den 26. maj 2009 den første kvalitetspris på 100.000 kr. I alt var 33 projekter fra forskellige virksomheder i Region Hovedstaden indstillet. Gentofte Hospital deltog med tre projekter. Vinderen af prisen blev Brystkirurgisk afdeling fra Herlev Hospital med projektet: *Patientforløb for patienter med brystkræft*.

De tre projekter fra Gentofte Hospital var:

- Sygeplejedokumentation – på tværs af afdelinger
- Sikker sektor-skift for AK-behandling fra Kardiologisk afdeling P
- Medicinafstemning fra Medicinsk afdeling C

Se web-tv og læs mere om alle de 33 projekter på [regionens intranet Regi her](#).

### Posterudstilling er på vej

Til alle 33 deltagende projekter er der fremstillet posters, som vil blive udlånt til udstilling på regionens hospitaler resten af året. Udstillingen kommer til Gentofte Hospital i efteråret. Når den præcise dato er på plads, vil den blive annonceret på intranettet Geni.

### Fik Gentofte Hospital noget ud af at deltage?

Ja, det er flot at markere, at vi har gode projekter, der afspejler et seriøst arbejde udsprunget af den praktiske virkelighed. Så selv om Gentofte Hospital ikke vandt i år, har vi fået fremvist nogle flotte projekter. Samtidig har vi fået gode erfaringer til næste runde af Kvalitetsprisen – for alle forventer, at Kvalitetsprisen bliver en tilbagevendende begivenhed i Region Hovedstaden.

Tak for indsatsen til alle som har deltaget fra Gentofte Hospital.

*Yderligere oplysninger: Udviklingschef Birgitte Andersen og vicedirektør Torben Laurén*

**Udstilling på Gentofte Hospital til efteråret**

**At deltage i konkurrencen er et godt udstillingsvindue**

# Nyhedsbrev nr. 12

## Planlagt kirurgi afdeling Z har fået sit eget call-center

### Planlagt kirurgi afdeling Z åbnede i går et call-center, der vil være til stor gavn for både borgere og personale

Der er mange fordele ved at have et call-center, der giver én samlet indgang til afdeling Z. Når borgeren ringer op, bliver han eller hun modtaget af personale, der har et indgående kendskab til den afdeling, de arbejder i. Det vil øge chancen betragteligt for, at borgeren bliver stillet korrekt igennem. Forventningen til det nye system er, at antallet af fejlomstillinger minimeres, og at der sikres en hurtigere betjening af borgerne. Samtidig vil det nye Call-center skabe større arbejdsro for det øvrige personale, der ikke belastes af forstyrrelser ved forkerte opkald, misforståelser og besvær med at finde den rigtige afdeling osv.

Borgerne kan følge med i deres placering i køen

### Telefonsvarer uden for åbningstiderne

Etablering af call-centret giver yderligere den fordel, at personalet kan følge med i ventetiderne på omstillingsanlægget for de konkrete opkald, hvilket samtidig betyder, at borgerne bliver holdt orienteret om deres placering i køen. Uden for de normale åbningstider, på temadage osv., vil borgerne i fremtiden blive mødt af en telefonsvarer, der videregiver konkrete informationer, og borgerne vil have mulighed for at trykke sig gennem en tast-menu.

Udformningen af projektet samt opbygningen og igangsættelsen har været undervejs det meste af et år. Afdeling Z har en kompleks struktur med en række forskellige kliniske afdelinger, og der er derfor mange hensyn, der skal tages i betragtning for at gøre det så vellykket som muligt for både borgerne og det personale, som skal betjene det nye Call-center.

Erfaringer fra It-afdelingen og Serviceafdelingens

### Erfaringer

På Gentofte hospital har It-afdelingen og Serviceafdelingen allerede Call-centre hvilket betyder, at der derfor har været mulighed for at trække på konkret viden og nyttige erfaringer fra hospitalets egne afdelinger.

*Yderligere oplysninger: It-chef Thomas Kjellberg Christensen og ledende overlæge Lars Steen Jacobsen, Planlagt kirurgi afdeling Z og vicedirektør Torben Laurén*

## MUS for 2009 er startet

### Så er medarbejderudviklingssamtalerne i gang

78 % af medarbejderne på Gentofte Hospital fik i 2008 en MUS-samtale. Det er en glædelig fremgang set i forhold til 2007, hvor tallet var på 72 %. Antallet af MUS-samtaler i 2008 fordelt på de forskellige afdelinger kan ses på [Hospitalet i tal på Geni](#).

**Inden du skal til MUS-samtale, skal du tjekke om dine kompetencer i Innomate er relevante**

**MUS-samtalerne fører frem til en udviklingsplan**

For at give bedre tid til at planlægge samtalerne mellem medarbejdere og ledere har det været muligt – i it-systemerne - at starte MUS-samtalerne i 2009-runden siden den 1. maj 2009. Samtalerne skal være afsluttet og registreret i Innomate-systemet inden den 31. december 2009.

#### **Elektronisk skema**

Inden en MUS-samtale skal medarbejderne sammen med deres leder udfyldes et elektronisk skema med en række udsagn, der skal bruges til at belyse niveauet for en række kompetencer. Der er både oplistet kompetencer, der er fælles for alle medarbejdere på Gentofte Hospital og kompetencer, som er målrettet de enkelte faggrupper. Det er derfor vigtigt, forud for en MUS-runde, at man i afdelingen vurderer, om de fagspecifikke kompetencer og udsagn, der ligger i Innomate, stadig er relevante. Hvis ikke, skal de erstattes af nye kompetencer, der bedre afspejler afdelingens faglige udviklingsmål. Nye teknologier og behandlingsformer bør også tænkes ind i kompetencerne. Samtidig bør forældede kompetencer og udsagn udgå.

#### **Se mere på Geni**

MUS-samtalerne fører frem til, at ledere og medarbejdere aftaler en udviklingsplan for den arbejdsmæssige og faglige udvikling på lang sigt og frem mod næste MUS-samtale. Der er udsendt en vejledning og tjekliste til afdelingsledelserne, så opstart og afvikling af MUS-samtalerne i 2009 kan få det bedst mulige forløb. Denne kan ses på [Geni](#).

*Yderligere oplysninger: HR-chef Birgitte Saugmann-Jensen, HR-systemspecialist Sten Emborg og vicedirektør Torben Laurén*

## **Nye forskningsresultater inden for knoglebrud**

### **Ny forskning fra Gentofte Hospital dokumenterer, at D-vitamin og kalk er en effektiv forebyggelse af knoglebrud**

Voksne over 50 år, der dagligt spiser D-vitamin (10 ug; 400 IU) og kalktabletter (1000 mg), nedsætter deres risiko for at få et hoftebrud med 20 %. Det kunne et forskningsprojekt ledet af Bo Abrahamsen fra Medicinsk afdeling F fremlægge dokumentation for på den europæiske kongres for knogle- og kalksygdomme i Wien den 27. maj 2009.

#### **68.500 personer**

Resultaterne baserer sig på et studie af ikke færre end 68.500 midaldrende og ældre. Det er altså et helt enestående stort materiale, der danner grundlag for resultaterne. Der indgår syv forskellige forskningsprojekter i den samlede undersøgelse, og der er i alt 18 medforfattere. Det særlige ved dette studie er, at gruppen har haft et utrolig godt netværk, hvor der har været meget fin adgang til hinandens data. Ofte er denne type studier en form



**Professor  
Bo Abrahamsen**

for metaanalyse, hvor der "blot" regnes videre på andres statistiske konklusioner. Men denne gang havde forskerne mulighed for samlet at studere effekten hos forskellige grupper f.eks. ud fra køn, alder og tidligere knoglebrud.

#### **Studiet**

Forsøgspersonerne i undersøgelserne var mellem 47 og 107 år med en gennemsnitsalder på 69 år. Der blev taget højde for deres frakturhistorie og den medicin, de hidtil har taget. Efter 16 måneder kunne der ses en reduktion på 20 % i hoftefrakturer hos de, der havde taget D-vitamin (10 ug; 400 IU) og kalktabletter (1000 mg) dagligt, uanset deres alder, køn eller frakturhistorie. D-vitamin alene viste sig ikke have nogen effekt.

Der har gennem de sidste år været en del diskussioner om, hvorvidt det nyttede at spise kalk og D-vitamin. Og den tvivl mener Bo Abramhamsen nu er 100 % afvist.

*Yderligere oplysninger: Professor Bo Abrahamsen, ledende overlæge Ole Hamberg, Medicinsk afdeling F og vicedirektør Torben Laurén*