



# BEDRE RESULTATER FOR PATIENTEN

En ny dagsorden for udvikling  
og kvalitet i sundhedsvæsenet

DANSKE  
REGIONER





# En ny dagsorden for udvikling og kvalitet i sundhedsvæsenet

I dag er der primært fokus på aktivitet og budgetter i udviklingen og styringen af det danske sundhedsvæsen. "Hvor mange operationer er der gennemført?" og "Hvad koster de?" er centrale spørgsmål, når der skal fordeles penge til sygehusene. Kommunerne betaler sygehusene alt efter hvor, mange borgere, de har indlagt. Og de praktiserende læger honoreres efter, hvor mange konsultationer de har med patienterne.

Det er naturligvis vigtige størrelser at fokusere på, men de siger kun en del af sandheden om, hvad vi får for pengene i det danske sundhedsvæsen. De siger ikke noget om hvilke resultater, sundhedsvæsenet skaber for patienterne. "Fik jeg den rigtige behandling?" og "Blev der lyttet til mig og mine pårørende?" er f.eks. spørgsmål, som er meget vigtige for patienten. Netop de spørgsmål handler om det, der er hele sundhedssektorens formål og berettigelse - nemlig at skabe velfærd og tryghed i den danske befolkning i form af mere sundhed og mindre sygdom.

Regionerne tror på, at det danske sundhedsvæsen kan blive endnu bedre. Det kræver, at vi i alle dele af sundhedsvæsenet fokuserer på kvalitet og de resultater, som vi skaber for patienterne. Og at vi måler på, hvor gode vi er til at opnå de ønskede resultater.

Derfor vil regionerne indføre et nyt helhedssyn på udviklingen og styringen af det danske sundhedsvæsen, som bygger på seks fælles overordnede værdier:

---

<b>Effekt:</b>	Patienterne skal have den behandling, der virker bedst
<b>Patientfokus:</b>	Patienten og de pårørende skal være i fokus og inddrages
<b>Patientsikkerhed:</b>	Behandlingen skal være sikker for patienterne
<b>Lighed:</b>	Der skal være lighed i pleje og behandling for alle borgere
<b>Rettidighed:</b>	Behandlingen skal foregå til rette tid
<b>Omkostningseffektivitet:</b>	Samfundet skal have mest mulig sundhed for pengene

---

De seks værdier supplerer og understøtter hinanden. Værdierne skal sikre, at vi lever op til borgernes forventninger til et sundhedsvæsen, der er præget af inddragelse og kvalitet. De skal også indfri borgernes forventninger til en effektiv brug af ressourcerne.

De seks værdier er den kvalitet og de resultater, regionerne ønsker, at den enkelte patient og pårørende oplever. Samtidig afspejler de klinisk relevante problemstillinger. Det sikrer, at værdierne er meningsfulde og motiverende for læger, sygeplejersker og andet sundhedsfaglige personale.

Værdierne kan understøtte regionsrådenes politiske drøftelser af deres sundhedsvæsen. Fælles for dem er, at de ikke tilskriver en bestemt måde at organisere sundhedsvæsenet på. Værdierne kan derfor være med til at styrke de regionale politikeres rolle som udviklere af sundhedsvæsenet. De kan bruges som afsæt, når den regionale sundhedspolitik skal formuleres. De kan også bruges som det fælles værdigrundlag, når nye politikker og initiativer skal vurderes. Samtidig kan værdierne danne en god baggrund for en dialog med kommunerne om, hvordan man i samarbejde kan tage initiativer, der fremmer befolkningens sundhed.

For at gøre værdierne mere håndgribelige kan opstilles konkrete målsætninger for hver værdi. Målsætningerne skal være meningsfulde for alle og afspejle den kompleksitet, der præger sundhedsvæsenet. Det er gjort med stort held i lande vi normalt sammenligner os med. Derved fås en styring og udvikling af sundhedsvæsenet, der er baseret på strategiske mål og resultater, og som kræver en løbende politisk og ledelsesmæssig opfølgning.

På de følgende sider er de seks værdier beskrevet. Der gives også eksempler på hvilke målsætninger, der kan opstilles for hver værdi. Og eksempler på initiativer, der bidrager til at værdierne indfries og målsætningerne bliver opfyldt.

Det er ikke nok i sig selv at blive enige om værdier og opstille mål. Der skal handling til. Så tilbuddene i fremtidens sundhedsvæsen er både effektive og omkostningseffektive – eller sagt på en anden måde - så vi får mest mulig sundhed for pengene. Samtidig med, at behandlingerne gives i rette tid og er lige tilgængelige for alle. Og sidst men ikke mindst, så behandlingen er sikker for patienten og der lyttes og tages hensyn til patienterne og deres pårørende.

## 1. Effekt: Patienterne skal have den behandling, der virker bedst

Der skal være sikkerhed for, at den behandling, der tilbydes i det danske sundhedsvæsen virker efter hensigten og mindsker danskernes sygelighed og dødelighed. Patienterne skal møde et fagligt kompetent personale, der anvender den nyeste viden på deres felt så patienterne får den rette diagnose og behandling. Patienten skal også møde et velorganiseret sundhedsvæsen, hvor ressourcerne anvendes optimalt.

---

### Eksempel på målsætning:

- Reduktion af dødeligheden på hospitalerne.

### Eksempler på initiativer:

- Den nye sygehus- og specialestruktur, som betyder en centralisering af specialerne.
- Den Danske Kvalitetsmodel, som sikrer at udredning og behandling foretages efter fælles faglige standarder overalt i landet.
- Det Nationale Indikatorprojekt (NIP) som skal sikre at alle patienter får den samme optimale behandling.

## 2. Patientfokus: Patienten og de pårørende skal være i fokus og inddrages

Patienten skal være sundhedsvæsenets centrum og udgangspunkt. Omdrejningspunktet for behandlingen skal være patientens behov og det sammenhængende patientforløb. Der skal være respekt for det hele menneske og derfor være fokus på hele patienten - både de fysiske, psykiske og sociale aspekter. Sundhedsvæsenet skal betragte patienter og pårørende som en vigtig ressource. Der skal lyttes til patienten og de pårørende, og de skal inddrages aktivt i beslutninger om deres behandlingsforløb og om sundhedsvæsenets organisering og tilbud.

---

### Eksempel på målsætning:

- Øget patientinddragelse målt via patienttilfredshedsundersøgelser i både sygehussektoren, almen praksis og den kommunale sundhedssektor.

### Eksempler på initiativer:

- Inddragelse af patienter i deres eget behandlingsforløb. Som eksempler kan nævnes patientuddannelser, udbredelse af metoder til egenomsorg og gennembrudsprojektet for pårørende i psykiatrien.
- Arbejde med at skabe sammenhængende patientforløb. Eksempelvis forløbskoordinatorer på kræftområdet og samarbejde med kommunerne omkring udskrivning.
- Forbedring af information og kommunikation med patienter.

### 3. Patientsikkerhed: Behandlingen skal være sikker for patienterne

Patienten skal møde et sundhedsvæsen, som er sikkert og systematisk arbejder med at forebygge fejl og skader på patienterne. Sikkerhed skal tænkes ind i arbejdsgange og processer for at mindske risikoen for fejl. Når der sker en fejl, skal sundhedsvæsenet lære af det, så gentagelser forebygges. Når der sker fejl skal der også være åbenhed overfor patienten og de pårørende om, hvad der er sket, og der skal tages hånd om patientens fysiske og psykiske behov.

---

#### Eksempel på målsætning:

- Nedbringelse af hospitalsinfektioner.

#### Eksempler på initiativer:

- Rapportering af fejl til Dansk Patientsikkerhedsdatabase og analyse og håndtering af disse i regionernes patientsikkerhedsorganisationer.
- Projektet Patientsikkert Sygehus, hvor et antal udvalgte sygehuse arbejder målrettet med en række kliniske og organisatoriske forandringer. Skal sikre et stort og varigt fald i mortalitet og patientskader.
- Indførelse af kirurgisk tjekliste for at forbedre patientsikkerheden i forbindelse med kirurgiske indgreb, herunder at reducere antallet af dødsfald og komplikationer.

## 4. Lighed: Der skal være lighed i pleje og behandling for alle borgere

Alle skal modtage behandling af samme høje kvalitet uanset, hvem de er, hvor de bor og, hvad de fejler. Hverken den enkeltes økonomiske situation, sociale status, køn eller om man lider af en psykisk eller somatisk sygdom må få betydning for tilgængeligheden til - eller kvaliteten og resultatet af - den pleje og behandling, den enkelte patient modtager i det danske sundhedsvæsen.

---

### Eksempel på målsætning:

- Reduktion af forskelle i adgang til behandlingstilbud, dødelighedsrater, patienttilfredshed, patientskader m.v. mellem forskellige grupper - eksempelvis mellem personer, som lider af somatisk og psykisk sygdom, mænd og kvinder eller personer med kort og lang uddannelse

### Eksempler på initiativer:

- Udarbejdelse af Sundhedsprofiler, som giver et billede af social ulighed i sundhed og fordelingen af risikofaktorer som fedme, alkohol og rygning.
- Skræddersyede tilbud, eksempelvis på forebyggelsesområdet. Et andet eksempel er socialt differentieret hjerterehabilitering.
- Sundhedstjenesteforskning som belyser, hvad ulighederne skyldes og hvordan de kan reduceres.

## 5. Rettidighed: Behandlingen skal foregå til rette tid

Patienter skal have den behandling og pleje, de har brug for, når og hvor de har behov for den. De skal tilbydes veltilrettelagte undersøgelses- og behandlingsforløb og dermed behandling af høj kvalitet. Unødvendige ventetider skal undgås til undersøgelser og behandling i såvel primær- som sekundærsektoren.

---

### Eksempler på målsætninger:

- Optimering af patientforløb herunder ventetider og indlæggelsestider.

### Eksempler på initiativer:

- Indførelse af pakkeforløb på kræft- og hjerteområdet og forløbsprogrammer for kronikere eksempelvis diabetespatienter.
- Indførelse af servicemål i almen praksis vedrørende telefontider, e-mail booking og akut tider.
- Garantier for udvidet frit valg og andre patientrettigheder.

## 6. Omkostningseffektivitet: Samfundet skal have mest mulig sundhed for pengene

Patienter skal ikke igennem unødige undersøgelser og behandlinger. De skal heller ikke modtage behandling, der ikke har den nødvendige effekt. Både penge og personale skal anvendes på den bedste måde og i overensstemmelse med LEON (Laveste Effektive Omsorgs Niveau) princippet. Spild skal reduceres mest muligt.

---

### Eksempler på målsætning:

- Forbedringer i sygehusenes og praksissektoren produktivitet.

### Eksempler på initiativer:

- Produktivitetmålinger på sygehusene og i almen praksis.
- Arbejdet med fleksibel opgavevaretagelse.
- Nedbringelse af antallet af personer, der ikke møder op til behandling/operationer via SMS-service.

DANSKE  
REGIONER



Dampfærgevej 22  
Postboks 2593  
2100 København Ø

T 35 29 81 00  
F 35 29 83 00  
E [regioner@regioner.dk](mailto:regioner@regioner.dk)  
[www.regioner.dk](http://www.regioner.dk)



Danske Regioner, marts 2010  
Grafik: Kristine Wulff  
ISBN: Trykt udgave: 978-87-7723-659-4  
ISBN: Elektronisk udgave: 978-87-7723-660-0