

Patientsikkerhed i en coronatid

Årsberetning 2020
Dansk Selskab for Patientsikkerhed

Indhold

Forord	2
Bestyrelsen om patientsikkerhedsarbejdet i 2020	3
Sådan er PS! kommet igennem coronaåret 2020	6
Indsatsområder, projekter og aktiviteter	9
Indsatsområder	9
Strategiske fokusområder og roller	13
Projekter	15
Aktiviteter	22
Partnerskaber	29
Nationale samarbejdspartnere	30
Internationale partnerskaber, alliancer og netværk	31
International Forum 2020	32
PS!improve	36
Uddannelser	37
Kapacitetsopbygning	43
Konsulenttydelser	44
Kommunikation og presse	44
Udgivelser	48
Patientsikkerhed og telemedicin	48
Klar til at tage samtalen	49
Anbefalinger til at styrke den faglige ledelse i ældresektoren	50
Om Dansk Selskab for Patientsikkerhed	52

[Hent årsberetningen som PDF på patientsikkerhed.dk/aarsberetning2020](https://patientsikkerhed.dk/aarsberetning2020)

Redaktion

Jens Reventlov
Charlotte Frendved
Maria Lillesø Jepsen
Annelene Højvang Larsen

Ved tærsklen til patientsikkerhedens årti er vi nødt til at se på kulturen

Det er svært at skrive om 2020, uden at der går coronavirus i den. Men det er faktisk også en effektiv linse – eller forstørrelsesglas, om man vil. I det forgangne år har pandemien sat sundhedsvæsenet, og samfundet i det hele taget, under pres, og det har tydeliggjort sprækker såvel som sikre systemer. Vi har næsegrus beundring for alle de personer i sundhedsvæsenet, der har knoklet for at holde sammen på det hele.

Det har været en benhårdt år, ja, men det har også forstørret og lært os en masse om styrker og svagheder i vores organisationer, i sundhedsvæsenet og i samfundet.

I bestyrelsen i Dansk Selskab for Patientsikkerhed (PS!) har vi i årets løb haft mange drøftelser om patientsikkerhedskulturen i Danmark, for der har mere end nogensinde været behov for, at den er stærk.

Pandemien har vist os nødvendigheden af, at vi kan omstille os hurtigt og afvige fra standarder, hvis det er det, der skal til for at gøre det rigtige for og med borgeren. Der nytter det ikke noget, at vi skal kæmpe mod en utryghed, der skabes af systemet selv. For at vi kan gøre det bedste for borgere og patienter, skal medarbejderne føle sig trygge. De skal turde gøre deres arbejde, og der skal være psykologisk tryghed, så vi sammen kan tale om fejl og lære af dem.

Vi ved, at patientsikkerhed ikke opstår af et enkelt tiltag. Vi ser igen og igen nødvendigheden af ledelse, kompetencer og træning. Vi skal skabe en læringskultur, så vi hele tiden kan skabe forbedringer og sikkerhed for dem, det handler om: Patienter og borgere.

Kultur handler om normer og værdier; hvordan vi "plejer" at gøre; hvordan vi er sammen. Kultur er konkret, kultur kan forandres, og kultur kan forbedres. Det har vi arbejdet med i 2020, og det kommer vi også til at have fokus på fremover. For COVID-19 har om noget vist os vigtigheden af at styrke og fremme patientsikkerhedskulturen.

Vi er i begyndelsen af et årti, som World Health Organization har udnævnt til patientsikkerheds-årti. WHO betragter patientsikkerhed som et centralt element i arbejdet for sundhed for alle, og frem mod 2030 vil organisationen arbejde for, at alle medlemslande anerkender patientsikkerhed som et område, der bør have høj prioritet i sundhedsplanlægningen. PS! vil følge dette arbejde fremadrettet og bidrage med perspektiver og erfaringer.

Vi ser frem mod et år, hvor coronatågen forhåbentlig letter i takt med vaccins udbredelse. Vi kan samtidig se frem til at markere PS! 20-års fødselsdag sidst på året. Der er sket meget, siden vi stiftede selskabet tilbage i 2001, og vi er kommet langt: Fra patientsikkerhed som et nærmest ukendt begreb til et område, der i dag får stor fokus, og som der arbejdes målrettet og flot med i mange kommuner og regioner.

Men vi er langt fra i mål, og vi i bestyrelsen er klar til at fortsætte arbejdet for at fremme patientsikkerheden i det samlede sundhedsvæsen gennem Dansk Selskab for Patientsikkerhed.

Vi skal hele tiden blive bedre til at blive bedre, og vi skal skabe en patientsikkerhedskultur, der gennemtrænger sundhedsvæsenet. På den måde når vi vores mission om, at borgere og patienter skal opleve tryghed, effektivitet og sammenhæng – hele tiden og for alle.

Karin Friis Bach
Formand

Camilla Rathcke
Næstformand

Jens Kristian Hedegaard
Næstformand

Bestyrelsen om patientsikkerhedsarbejdet i 2020

Patientsikkerhedskultur, telemedicin, diagnosefejl, internationalt samarbejde, Det Nationale Kvalitetsprogram, patientsikkerhed i kriminalforsorgen, International Forum, selskabets økonomiske håndtering under coronakrisen og den gode samtale, når noget går galt i sundhedsvæsenet. Det er nogle af de emner, der blev drøftet i bestyrelsen i årets løb.

Vi har spurgt bestyrelsesmedlemmerne: Hvis du ser tilbage på bestyrelsesarbejdet i PS! i 2020, hvad har så gjort størst indtryk?

Jeg er stolt af det vedholdende fokus på, hvor vigtigt det er at have en god kultur omkring dét, at man kan komme til at begå fejl. At man tør tale om det, indsamle data og forbedre arbejdsgangene. Særligt når der indføres nye arbejdsgange, som fx brug af flere telemedicinske løsninger. Og så er jeg også glad for, at selskabets viden og erfaringer altid bruges aktivt i samspil med andre organisationer til at bidrage til kvalitetsforbedringer generelt i det danske sundhedsvæsen.



Karin Friis Bach
Danske Regioner



Camilla Rathcke
Lægeforeningen

Jeg har glædet mig over, at selskabet i 2020 – bl.a. i den offentlige debat – har bidraget til, at stadig flere får blik for, at patientsikkerhed og sundhedspersonales psykologiske tryghed hænger tæt sammen, ikke mindst hvis vi gennem læring skal sikre større patientsikkerhed. Og at den tilgang, som vi ser i Styrelsen for Patientsikkerhed, nærer en kultur præget af kontrol, mangel på tillid og defensiv medicin – og giver det stik modsatte af patientsikkerhed, som er selskabets raison d'être. Derfor er det så nødvendigt, at vi har et stærkt fokus på sammenhængen mellem kvalitet, læring og patientsikkerhed.

Jeg var med på en studietur til Boston i marts, hvor vi besøgte Institute for Healthcare Improvement. Det er væsentligt, at vi ser på, hvordan vi samarbejder med strategiske partnere i udlandet, for der kan vi lære noget, udvikle os og hente ny viden hjem. En anden ting, som er vigtig for det fremadrettede arbejde, er den nye strategi, vi er ved at lægge for selskabet. Det, at kommunerne får en større plads i forhold til sundhedsområdet, tror jeg er vigtigt – ikke mindst i forhold til de anbefalinger og resultater, der kommer ud af det.



Jens Kristian
Hedegaard
Kommunernes
Landsforening



Dorthe Boe Danbjørg
Dansk Sygeplejeråd

Af alle de mange vigtige patientsikkerhedsdagsordener er der særligt en, som jeg vil fremhæve, og det er patientsikkerhed i fængslerne. Vi arbejder blandt andet for, at rapporteringspligten for utilsigtede hændelser også bør gælde i fængslerne, ligesom elektroniske journaler bør indføres for at mindske risikoen for fejl i forbindelse med dokumentation.

Ulighed i sundhed som gennemgående tema – patientsikkerhedsarbejdet skal have øje på de sårbare; tryghed for og anerkendelse af medarbejderne som afgørende for patientsikkerheden; diagnoserapporten - og hvem der rammes af diagnosefejl; det sociale område, herunder Medicinsikre botilbud og vigtigheden af dialogen, fx i projekterne om at være Klar til samtalen (om den sidste levetid) og Den gode samtale, når noget går galt i sundhedsvæsenet.



Torben Klitmøller
Hollmann
FOA



Klaus Lunding
Danske Patienter

Som nyvalgt formand i Danske Patienter blev jeg udpeget til bestyrelsen midt i 2020. Udover en god introduktion til PS! synes jeg tre områder står centralt: Debat om den kommende strategi; drøftelser om patientsikkerhedskultur, og hvordan vi sikrer en lærende kultur; og endelig har PS! internationale arbejde været et spændende emne, og det bliver det også fremover, for vi kan ikke alt selv, og vi skal samarbejde og lære af udlandet.

International Forum skulle have samlet deltagere fra hele verden i København. Men COVID-19-pandemien ramte ind i planerne. Jeg har været meget imponeret over, hvordan det er lykkedes stadig at holde fast og samle mange på en virtuel konference i stedet. Derudover har det vigtigste for mig været arbejdet med at styrke og udbrede kvalitets-, patientsikkerheds- og læringskulturen til nye sektorer og flere fagfolk.



Jacob Isøe Klærke
Danske Regioner



Jesper Gulev Larsen
Danmarks
Apotekerforening

2020 tog en helt anden drejning, end vi havde forudset, og midt i pandemien lykkedes det bestyrelsen at sætte fokus på patientsikkerhedskulturen, der skal forbedres til gavn for både medarbejdere, patienter og borgere. Arbejdet fortsætter i 2021, hvor jeg også ser frem til igen at sætte medicinsikkerhed i det nære sundhedsvæsen højt på dagsordenen.

Jeg har glædet mig over, hvordan Inge Kristensen som direktør for PS! har vist sig i medierne og sat retning på en lang række problemstillinger. Jeg føler virkelig, at selskabet dermed gør en forskel og bringer offentlige debatter og prioriteringer på sporet med hensyn til patientens tarv. Den rolle synes jeg, at selskabet har udfyldt flot.



Peter Huntley
Medicoindustrien



Freddy Nielsen
Danske Handicap-
organisationer

Vi er ca. 350.000 medlemmer fordelt på 36 handicaporganisationer, og selvom diagnosen kan være den samme, påvirkes vi forskelligt og bør behandles forskelligt. Hele sundhedssystemet, socialvæsenet, pædagoger osv. kæmper for at skabe de bedst mulige sammenhængende løsninger. Det kan ingen gøre alene. Det er vigtigt, at vi finder metoder, hvor vi kan anvende vores sammenhængende viden og hinandens faglighed til glæde og gavn for patienten. Det kan vi bl.a. gennem det samarbejde, vi har i bestyrelsen, hvor vi mødes fagpersoner fra forskellige organisationer. Når vi arbejder sammen, kan vi gøre det bedre for patienten.

Selv under en pandemi skal der tænkes i de almindelige kerneleverancer og på fremtiden. Patient-sikkerhedsdagsordenen kan ikke tåle et år i dvale – og det kom den heller ikke, hverken i bestyrelsen eller ude i den "virkelighed", det hele handler om. Bestyrelsens arbejde med den kommende strategi og årets dialog om patientsikkerhedskulturen var oplyftende "normale" i et ellers unormalt år.



Henrik Vestergaard
Lægemiddel-
industriforeningen



Pernille Beckmann
Kommunernes
Landsforening

Opgaverne på sundhedsområdet har, i takt med at coronavirussen har indtaget Danmark, fået et andet perspektiv. Mange opgaver er og vil blive flyttet over i kommunerne, og derfor vil der i fremtiden være endnu mere behov for fokus på patientsikkerhed til gavn for medarbejderne, patienterne og borgerne.

Sådan er PS! kommet igennem coronaåret 2020

Som i alle andre dele af samfundet har coronapandemien fordret, at vi i Dansk Selskab for Patientsikkerhed skulle arbejde anderledes. I det følgende vil vi komme med nogle eksempler på, hvordan vi har ageret under pandemien, og ikke mindst hvordan vi har arbejdet med at sikre medarbejdernes trivsel undervejs.

Af Inge Kristensen, direktør, Jens Reventlov, tillidsrepræsentant, og Annelene Højvang Larsen, arbejdsmiljørepræsentant

Da regeringen lukkede landet ned den 11. marts 2020, stod vi ligesom alle andre i en uvant situation. Vi har siden haft ekstra stort fokus på medarbejdernes velbefindende, ligesom vi har ændret måden, vi arbejder og samarbejder på, internt såvel som eksternt. Vi vil her skitsere nogle af de tiltag, der fulgte i kølvandet på den første nedlukning, hvoraf flere fortsat er i brug.

Støtte til styrelser

Som noget af det første efter nedlukningen henvendte vi os til Sundhedsstyrelsen og Styrelsen for Patientsikkerhed for at tilbyde vores assistance. Styrelsen for Patientsikkerhed havde en række informationer, de havde brug for at få kommunikeret til sundhedspersonalet, og vi bidrog fra vores kanaler på sociale medier, hvor vi har mange følgere blandt målgruppen.

I begyndelsen skruede vi også lidt ned for vores egen kommunikation, men delte i stedet kommunikation fra sundhedsmyndighederne, fordi vi på dette tidspunkt vurderede, at det vigtigste var, at de officielle beskeder nåede bredt ud, og at vi alle bevægede os i samme retning. Efter noget tid begyndte vi at skrue op for vores egen kommunikation igen for at bevare fokus på patientsikkerhed og hjælpe andre til det samme, også i en coronatid. Den indsats er beskrevet nærmere på side 23.

Vi har i perioder af 2020 udlånt medarbejdere til Sundhedsstyrelsen, der særligt i begyndelsen havde akut brug for ekstra mandskab til at besvare henvendelser fra borgere på sociale medier og på mail. Der har været udlån svarende til lidt over et årsværk fordelt på 4-5 medarbejdere fra PS!.

Virtuelle kompetencer

Vi plejer at sætte en stolthed i at levere læringsseminarer, undervisning, konsulentforløb m.m. af højeste faglige kvalitet. Både indholdsmæssigt, men også i gode rammer for deltagerne.

Da vi indså, at coronapandemiens skygger ville strække sig over en noget længere periode end den første nedlukning, ændrede vi fokus fra at udskyde aktiviteter til i stedet at se på, hvad der kunne lade sig gøre, og hvordan de kunne afholdes bedst muligt. Nogle aktiviteter har fortsat kunnet afviklet fysisk, hvor vi fx har flyttet lokation og taget de forholdsregler, der skulle til for at kunne leve op til alle anbefalinger fra Sundhedsstyrelsen. Det er altid sket i dialog med vores samarbejdspartnere.

Langt de fleste aktiviteter er dog afholdt virtuelt, og for at kunne holde den høje faglige kvalitet har vi sat en del ressourcer ind på at blive gode på det felt. Det kræver væsentligt mere arbejde og planlægning; dels har vi været nødt til at gøre kursusdage kortere for at kunne fastholde opmærksomheden, dels har det været vigtigt at sikre, at teknikken ikke er en barriere for læring. Det er et område, vi fortsat udvikler, men vi mener selv, at det er lykkedes os at knække koden, så vi fortsat kan levere den kvalitet, fagligt såvel som rammemæssigt, som vi gerne vil være kendte for.

Nogle af disse erfaringer vil vi helt sikkert bringe videre, også når vi igen har mere normale tilstande. Men der skal heller ikke herske nogen tvivl om, at vi glæder os til igen at kunne tage på besøg i kommuner og regioner, for det er nu engang, når vi mødes fysisk, og vi kan være til stede der, hvor sundhedspersonalet har sin dagligdag, at vi er bedst.

Daglige huddles

Indadtil har vi haft stor fokus på medarbejdernes trivsel, og hvordan vi bedst arbejder sammen hver for sig. Allerede før coronavirussens indtog brugte vi internt metoder til at strukturere vores (sam)arbejde. Vi havde fx daglige *huddles* fra kl. 11.45-12, hvor alle fortalte, hvad de var i gang med, havde mulighed for at bede om hjælp, og hvor vi kunne dele nyheder og andet med hinanden. Det var derfor allerede et veletableret værktøj til strategisk at understøtte samarbejde og arbejdsmiljø.

Da coronanedlukningen ramte, etablerede vi med det samme en "huddle-kanal" på vores virtuelle platform. De fortsatte daglige huddles har sikret, at vi alle ser hinanden, og at ingen skal gå rundt uden hjælp i mere end et døgn.

Tjek ind og tjek ud

Det stod hurtigt klart, at hjemmearbejdet af alle mulige grunde nemt bliver flydende. Derfor indførte vi, at alle tjekker ind om morgenen og tjekker ud om eftermiddagen. Det foregår i chatten på vores huddle-kanal, som efterhånden også er blevet det sted, vi deler "kaffesnak" med hinanden i løbet af dagen.

Udover at der hermed er sat en ramme for arbejdsdagen, så betyder det også, at vi alle får sagt godmorgen til hinanden – det skete ikke altid før, hvor mange konsulenter på en almindelig dag er ude af huset i forbindelse med projekter og undervisning.

Samtidig har vi løbende fokus på, at selvom man arbejder hjemme, skal man tage sig tid til frokostpause, og det er også helt legitimt at tjekke ud for en stund, hvis man har et gøremål, der kræver det. Det gøremål kan godt være en gåtur i solskinsvej.

Tilbage på kontoret – med små afprøvninger

Siden første genåbning har det været muligt at møde ind på kontoret, men i begrænset antal. Vi har lavet et dokument, hvor man kan skrive sig på til en kontorplads. Vi justerer løbende, hvor mange der er plads til, alt efter sundhedsmyndighedernes anbefalinger.

Vi har samtidig sikret, at alle medarbejdere har de nødvendige arbejdsredskaber til at arbejde hjemmefra såsom skærm, tastatur, ergonomiske puder og andet, der er med til at understøtte et godt fysisk arbejdsmiljø i hjemmet.

Vi har løbende vurderet, om der er arbejds-gange, der skal justeres eller strammes op på. For som alle andre steder skal aftalerne indimellem genbesøges, men i det store hele betyder de tiltag og afprøvninger, vi foretog i begyndelsen omkring begrænsede kontorpladser og rengøring, at vi nu har en robust ordning.



Rundt omkring på kontoret på Frederiksberg hænger der sedler, som minder os om retningslinjer og tiltag.

Debriefing – refleksion over tanker og handlemønstre

Vi arbejder systematisk med psykologisk tryghed i sundhedsvæsenet, og derfor var det også oplagt at anvende den viden i vores egen situation. Derfor holdt vi før sommerferien og igen før jul en debriefing, som er en systematisk samtale i en gruppe, hvor målet er at diskutere og

reflektere over handlinger og tankemønstre, som har fundet sted i forbindelse med en uventet hændelse.

Under debriefingerne arbejdede vi i mindre grupper, på tværs af hjemme- og kontorpladser, hvor alle har haft mulighed for at fortælle om, hvordan coronasituationen har påvirket dem. Alt fra personlige bekymringer om sygdom til bekymringer om vores økonomi, men også de positive oplevelser af nærhed og sammenhold kom frem. Der har været positive tilbagemeldinger på processen, så det er en aktivitet, vi formentlig gør til et fast tiltag.

Kollektiv meningsskabelse – det, vi giver slip på, og det, vi tager med videre

Vi har undervejs haft fokus på de konkrete tiltag, der er indført ifbm. corona-pandemien. Det er foregået ved en systematisk diskussion i mindre grupper, hvor vi gennemgik følgende matrix, som er oversat fra The royal society for arts, manufactures and commerce (RSA) i England:



Gennemgangen skal hjælpe med at skabe bro og bringe erfaringer fra krisen med ind i det fremtidige arbejde. Og at se den særlige situation uden fortilfælde som en hidtil uset mulighed for læring.

Et tæt samarbejde

Der er ikke nogen tvivl om, at vi har været godt hjulpet af at have et metodesæt, som kan bringes i anvendelse i sundhedsvæsenet, men også på en arbejdsplads som vores. Vi har afprøvet tiltag, som vi helt sikkert vil fortsætte med. Ligesom den fleksibilitet, vi har opnået, kan give nye muligheder for organisationen og for den enkelte.

Det havde ikke kunnet lade sig gøre uden et særdeles tæt samarbejde mellem ledelse og medarbejdere med hyppige møder i Samarbejdsudvalget og hyppige medarbejdermøder, hvor nye tiltag og bekymringer blev drøftet, og aftaler blev lavet, også da økonomien strammede. Her har medarbejderne bl.a. bidraget ved at "købe" ekstra ferie, hvilket har været med til at sikre selskabets økonomi og bevare alle stillinger.

Det kan lyde som en kliché, men vi har løftet i flok, og alle medarbejdere har bidraget til arbejdet med at omlægge vores arbejde til virtuelt, sikre et godt arbejdsmiljø på afstand og finde økonomiske besparelser, så vi samlet set er kommet godt igennem 2020 med skindet på næsen.

Indsatsområder, projekter og aktiviteter

I det følgende vil vi give et overblik over nogle af de projekter og aktiviteter, vi har beskæftiget os med i årets løb, og hvordan de relaterer sig til vores særlige indsatsområder for 2020, vores strategiske fokusområder og roller.

Det er ikke en udtømmende liste, men skulle gerne give et overordnet billede af noget af det arbejde, der har fyldt i 2020.

Indsatsområder

Bestyrelsen besluttede i januar 2020 seks særlige indsatsområder for PSI' arbejde i 2020. Til hvert indsatsområde er der flere underliggende konkrete aktiviteter, som PSI har arbejdet med i løbet af året.

I det følgende vil vi beskrive de forskellige indsatsområder, strategiske fokusområder og fire roller, der tilsammen udgør rammen og retningslinjen for selskabets arbejde i 2020.

Patientsikkerhedskultur og udvikling af patientsikkerhedsarbejdet

En lærende patientsikkerhedskultur er fundamentet for at kunne forebygge fejl og patientskader i sundhedsvæsenet. Den lærende patientsikkerhedskultur, hvor sundhedsvæsenet lærer af fejl, taler åbent om dem og samtidig arbejder systematisk med at forhindre, at de sker igen, er under pres fra flere sider. Bl.a. fra mere kontrol og sanktioner mod sundhedsprofessionelle og fra travlhed og øget arbejdspress i sundhedsvæsenet.

Psykologisk tryghed for sundhedsprofessionelle er nødvendig for at kunne opretholde en patientsikkerhedskultur, ligesom den er den del af et fagligt inspirerende og trygt arbejdsmiljø, hvor sundhedspersonale arbejder med at forbedre patientsikkerheden.

PSI har også i 2020 haft fokus på psykologisk tryghed. Bl.a. er der i samarbejde med CAMES (Copenhagen Academy for Medical Education and Simulation) udviklet en *workbook* og en video med det formål at støtte personer, der deltager i online gruppearbejde. Psykologisk tryghed er ligeledes en del af projektet Mental sundhed for sundhedsprofessionelle, som er et samarbejde mellem PSI, Afdelingen for Bedøvelse, Operation og Intensiv Behandling på Herlev Hospital og CAMES. Projektets første fase er gennemført med støtte fra Helsefonden, og i 2020 modtog vi en bevilling på knap 1,9 mio. kr. fra Velliv Foreningen til anden fase. Læs mere på side 19.

Den gode samtale, når noget går galt i sundhedsvæsenet

På initiativ af PSI' bestyrelse blev der i begyndelsen af 2020 nedsat en arbejdsgruppe med bred repræsentation fra sundhedsvæsenets aktører, der skulle komme med anbefalinger til, hvordan sundhedsvæsenet bedst tager dialogen med patienter, der har været udsat for skade. Arbejdsgruppen har i 2020 haft fem møder, hvoraf en del har været helt eller delvist virtuelle.

Arbejdsgruppen er blevet enige om et udkast til en rapport med titlen "Den gode samtale, når noget går galt i sundhedsvæsenet". Rapporten rummer en række anbefalinger, der kan støtte og guide i forbindelse med denne vanskelige kommunikation.

Rapporten fremhæver, at en åben og respektfuld kommunikation mellem sundhedspersonale og borgere er en forudsætning for en god patientsikkerhedskultur, og at denne kommunikation, er aktuel – ikke bare ved fejl, utilsigtede hændelser, skader og klager, men i alle situationer, når

borgeren har været ude for en hændelse, der har kompromitteret tilliden eller trygheden eller skabt misstemning mellem borger og sundhedsvæsen.

Arbejdsgruppens rapport blev i efteråret 2020 forelagt for PS!' bestyrelse, der besluttede at udskyde offentliggørelsen af rapporten til 2021. Arbejdsgruppen og PS!' sekretariat vil i løbet af foråret 2021 udarbejde konkrete eksempler på, hvordan rapportens budskaber kan formidles.

Medicinsikkerhed

Fejl i medicineringsprocessen er fortsat en af de hyppigst rapporterede utilsigtede hændelser, og der er et stort potentiale for at forbedre processen. PS! har et mål om at understøtte reducere af medicinrelaterede skader.

Der er i 2020 afsøgt mulighed for forskellige samarbejdspartnere og søgt midler til projekter, der kan understøtte dette mål. Derudover har vi indgået samarbejde med KL, FOA og Socialpædagogerne i regi af Fremfærd Borgere med særlige behov om projektet Medicinsikre botilbud. Læs mere på side 18.



Medicin uden skade

Vi har også arbejdet videre med programmet Medicin uden skade, som en række myndigheder og organisationer i 2018 gik sammen om. Programmet udspringer af WHO's globale initiativ *Medication Without Harm*, hvis målsætning er en 50 % reduktion i antallet af alvorlige, forebyggelige medicineringsrelaterede skader inden 2023.

Der blev ved projektstart gennemført en kortlægning af, hvilke initiativer der er i gang på medicinsikkerhedsområdet i Danmark. Det danske projekt har bl.a. som ambition at koordinere udbredelsen af og skabe synergier mellem tiltag, der har vist sig at være effektive. Styrelsen for Patientsikkerhed og Dansk Selskab for Patientsikkerhed koordinerer indsatsen i fællesskab.

I 2020 er der udarbejdet en ny programbeskrivelse, der gør status over projektets fremskridt i Danmark. Programkomiteen, der har repræsentation fra hovedaktørerne i det danske sundhedsvæsen, har besluttet, at der skal gennemføres en ny kortlægning af initiativer med henblik på at udvikle relevante interventioner.

Samtidig arbejdes der videre med at validere de tre indikatorer, der kan anvendes til at monitorere fremskridt i forbindelse med indsatserne:

- Blødning relateret til blodfortyndende medicin
- Fald blandt ældre som følge af behandling med sederende lægemidler
- Lægemiddelrelateret obstipation.

Der er i 2020 sat fokus på at styrke kommunikationen i projektet, og der er bl.a. planlagt et nyhedsbrev for Medicin uden skade. Desuden har der været en række forespørgsler fra udlandet vedrørende status på det danske program.

Forbedring af den diagnostiske proces

PS! offentliggjorde i december 2019 i samarbejde med Patienterstatningen en rapport om diagnosefejl. Rapporten "Veje til bedre diagnoser" viser, at cirka 760 patienter får erstatning hvert år efter en fejl diagnose. I løbet af tiårsperioden 2009-2018 er der udbetalt 2,25 mia. kr. i erstatning til patienter, der har været udsat for diagnosefejl.

PS! har derefter udarbejdet et dokument med forslag til opfølgning på rapporten. Her opridses følgende muligheder for at arbejde videre med diagnosefejl:

- Udvidet undersøgelse af forekomst og mønstre
- Nærmere kortlægning af årsager/dynamik
- Udvikling af indikatorer til måling af diagnosefejl
- Udvikling og afprøvning af interventioner (specifikke/generelle)
- Organisatoriske ændringer lokalt og nationalt.

Planen er at konkretisere opfølgende projekter, men dette har været på standby i forbindelse med coronapandemien.

Målet er at understøtte en mere sikker diagnosticeringsproces i sundhedsvæsenet, så patienter får diagnose og behandling rettidigt.

[Se rapporten på patientsikkerhed.dk/vejtilbedrediaagnoser](https://patientsikkerhed.dk/vejtilbedrediaagnoser)

Det nære og sammenhængende sundhedsvæsen

Patienter har i dag behandlingsforløb på tværs af sundhedsvæsenets aktiviteter. Dette kalder på en høj grad af koordinering og samarbejde, så borgere oplever patientsikre og sammenhængende behandlingsforløb.

Samtidig oplever patienter, at sundhedsvæsenet ikke altid leverer den rette behandling, pleje og rehabilitering rettidigt og med udgangspunkt i patienternes og borgernes behov, med risiko for at patienter og borgere oplever unødigt skade.

Derfor har PS! i 2020 haft en ambition om at sikre bedre og mere sammenhængende patientforløb på tværs af sektorer, bl.a. ved at undersøge muligheden for at igangsætte et projekt om sammenhæng med brug af erfaring fra det tidligere projekt Sikker Sammenhæng og med inspiration fra *realistic medicine*, hvor vi kan hente inspiration i Skotland.

Satsningsområderne inden for det nære og sammenhængende sundhedsvæsen er imidlertid sat på pause grundet coronapandemien. I efteråret er der dog afholdt møder med flere sundhedspolitiske ordførere i Folketinget om at udbrede erfaringerne fra Sikker Sammenhæng, der var et samarbejde mellem Københavns Kommune, Bispebjerg og Frederiksberg Hospital og PS! om at styrke patientsikkerheden på tværs af sektorer fra 2016-2018.

Af nuværende aktiviteter er både I sikre hænder og Medicinsikre botilbud rettet mod det nære sundhedsvæsen. Læs mere under Projekter på side 15.

[Læs om Sikker Sammenhæng på patientsikkerhed.dk/sikkersammenhaeng/](https://patientsikkerhed.dk/sikkersammenhaeng/)

Behandling i eget hjem, herunder teknologiske løsninger

Behandling, som tidligere kun er foregået på sygehuset, foregår i dag også i borgerens eget hjem. Samtidig med at behandling flytter fra hospital til eget hjem, varetages den i højere grad af patienten og dennes pårørende og understøttes af teknologi.

Denne udvikling er nogle gange mere sikker, men i andre situationer giver det anledning til nye patientsikkerhedsproblemer. Derfor har det i 2020 været en prioritet for PS! at sætte fokus på, hvordan behandling i eget hjem kan foregå sikkert og med patienten for øje.

I 2020 har vi udgivet en rapport, der for første gang undersøger telemedicins indflydelse på patientsikkerhed. Rapporten er blevet til i samarbejde med Center for Innovativ Medicinsk Teknologi (CIMT), hvor vi har gennemført en større analyse af internationale og danske erfaringer med telemedicins effekter på patientsikkerhed. Læs mere om denne under Publikationer (s. 21).

Vi har indgået et samarbejde med Kræftens Bekæmpelse, Center for Onkologi på Rigshospitalet og Urologisk Afdeling på Aarhus Universitetshospital om "Patientsikker digital kræftopfølgning", der støttes af Helsefonden (s. 22).

Og vi har været med til at udvikle en guide til videokonsultationer i almen praksis i projektet REMOTE, som er støttet af Innovationsfonden, hvor vi har samarbejdet med de fire Forskningsenheder for Almen Praksis og European Society for Quality and Safety in Family Practice (EQuiP). Læs mere på side 32.

I april udgav vi et blogindlæg med gode råd til at sikre patientsikkerhed under videokonsultationer, hvor vi havde samlet den eksisterende viden og også henviste til vejledninger om videomøder og -konsultationer fra regioner, KL og PLO. Målgrupperne for disse råd var klinikere, der arbejder med videokommunikation, og de medarbejdere, der skal varetage den praktiske og tekniske del af teknologien. Blogindlægget blev vores mest læste i 2020 med 758 visninger, hvor der i gennemsnit blev tilbragt over 4 minutter på siden, hvilket tyder på, at indholdet blev nærlæst. Vi fik også flere henvendelser fra journalister på baggrund af indlægget.

International Forum 2020

Læring og acceleration af forbedringer er afhængig af vidensdeling nationalt såvel som internationalt. Danske sundhedsprofessionelle er flittige deltagere og oplægsholdere ved den største internationale konference inden for området. PS! har derfor gennem mange år arbejdet for at få BMJ & IHI International Forum on Quality and Safety in Healthcare til København.

Det lykkedes i 2020, hvor konferencen blev afholdt for 25. gang, og København var udset som destinationen. PS! indgik som partner med British Medical Journal (BMJ) og Institute for Healthcare Improvement (IHI) i forbindelse med afholdelse af konferencen.

Målet for PS! har været at understøtte afholdelsen af en inspirerende konference med høj faglighed og international inspiration for hele det danske sundhedsvæsen, der kan være med til at forstærke patientsikkerheds- og forbedringsdagsordenen i alle dele af sundhedsvæsenet.

På grund af coronapandemien blev konferencen først udskudt og siden omlagt til en virtuel konference, som fandt sted i november 2020. Dog stadig med et stærkt dansk islæt, både blandt oplægsholdere og keynotes.

Flere af PS!' bestyrelsesmedlemmer sad med i PAC – Host Country Programme Advisory Committee – hvor de bidrog med idéer til temaer og besøg, som var relevante for konferencen, samt aktiviteter, der kunne give konferencen et dansk præg.

Mange af disse aktiviteter, fx de planlagte *Experience Days*, vil indgå i programmet for konferencen i 2023, hvor BMJ og IHI har besluttet, at International Forum on Quality and Safety in Healthcare kommer til København "igen". Læs mere om konferencen på side 32.

Strategiske fokusområder og roller

Udover de særlige indsatsområder, der vedtages af bestyrelsen hvert år, arbejder PS! i hele strategiperioden ud fra de fem strategiske fokusområder, som er defineret i strategien for 2017-2021. De er illustreret i denne grafik.



Bestyrelsen har ligeledes defineret fire roller, som PS! bruger som udgangspunkt i sit arbejde:

- **Katalysator:** Vi skal gå foran med en konstruktiv, ambitiøs og innovativ tilgang til arbejdet med at styrke patientsikkerhed.
- **Integrator:** Vi skal være et samlende forum for nytænkning blandt sundhedsvæsenets aktører på alle niveauer, fra frontlinje til ledelse og på tværs af fagmiljøer.
- **Implementator:** Vi skal fungere som projektledere på konkrete forbedringsprojekter.
- **Videnshaver:** Vi skal være et nationalt videnscenter og knudepunkt for viden om og kompetence i patientsikkerhed og forbedringsmetoder.

I de følgende afsnit beskrives en række af vores projekter og aktiviteter, og i overblikket nedenfor er det anført, hvordan de er relateret til vores strategiske fokusområder.

Det er vigtigt at påpege, at der sagtens kan være overlap mellem de forskellige områder. Ligesom at nedenstående ikke giver et fuldstændigt billede af, hvilke fokusområder der har fyldt mest, da dette kun repræsenterer et udsnit af vores samlede arbejde i 2020.

		VIDEN OG KOMMUNIKATION	PERSONCENTRE- RING OG TRYGHED	PALIDELIGHED OG EFFEKTIVITET	SAMMENHÆNG	FORBEDRINGS- METODER
Projekter	I SIKRE HÆNDER 3 [side 15]		★	★		★
	ERNÆRINGSPROJEKTET I REGI AF I SIKRE HÆNDER [side 16]		★	★		★
	MEDICINSIKRE BOTILBUD [side 18]			★		★
	MENTAL SUNDHED FOR SUNDHEDSPROFESSIONELLE [side 19]	★	★			
	SIKKER SUNDHED [side 20]		★	★	★	★
	PATIENTSIKKER DIGITAL KRÆFTOPFØLGNING [side 21]		★	★		
	REMOTE [side 22]			★		
Aktiviteter	CORONAINITIATIVER [side 23]	★				
	DEN INTERNATIONALE PATIENTSIKKERHEDSUGE [side 24]	★				
	HVAD ER VIGTIGT FOR DIG?-DAGEN [side 25]		★			
	DEN INTERNATIONALE PATIENTSIKKERHEDSDAG [side 26]	★				
	FORMIDLING AF KLAR TIL SAMTALEN [side 28]		★			
	DET NATIONALE KVALITETSPROGRAM [side 29]		★	★	★	★

Projekter

I det følgende fremhæver vi særligt de projekter, der er påbegyndt eller afsluttet i 2020.

I sikre hænder 3

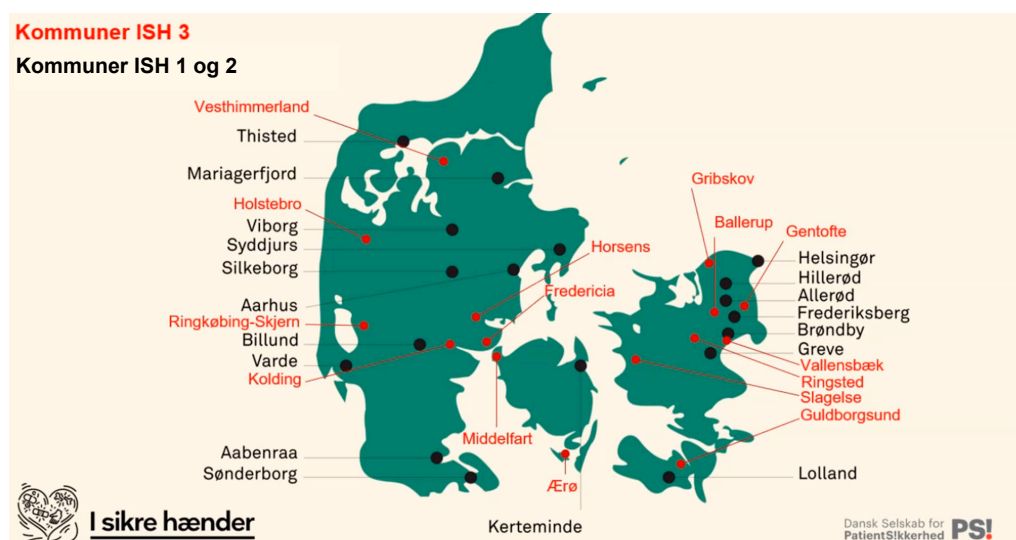
Målet med I sikre hænder er at give borgerne i ældreplejen en sikker pleje og behandling ved at reducere medicineringsfejl, tryksår, fald og infektioner. Det sker ved, at medarbejdere og ledelse lærer forbedringsmetoder til at skabe systematiske arbejdsgange, indsamle data, udvikle patientsikkerhedskulturen og have et løbende fokus på en læring og udvikling. Programmet begyndte i 2013 med fem pilotkommuner, og i 2017 kom yderligere 13 kommuner med.



Med aftalen om udmøntning af reserven til foranstaltninger på blandt andet sundhedsområdet blev der i 2019 afsat 16 mio. kr. i perioden 2020-2022 til I sikre hænder 3. Målet var at få 15 nye kommuner med, og dermed vil en tredjedel af Danmarks kommuner have været igennem programmet.

Midlerne er afsat som del af opfølgning på Den Nationale Demenshandlingsplan 2025, og derfor er en del af målet også, at kommunerne efter forløbet skal kunne vise en markant fremgang og fastholdelse i forhold til sikker medicinering af borgere med demens.

I begyndelsen af foråret 2020 blev nye kommuner inviteret til at søge om at være med, og i den forbindelse blev der i juni afholdt to infomøder for interesserede kommuner, og interessen var stor. 15 kommuner ud af de i alt 20 ansøgende kommuner blev valgt i efteråret.



De 15 kommuner er Ballerup, Fredericia, Gentofte, Gribskov, Guldborgsund, Holstebro, Horsens, Kolding, Middelfart, Ringkøbing-Skjern, Ringsted, Slagelse, Vallensbæk, Vesthimmerland og Ærø.

I november og december var de 15 nye kommuner igennem en foranalyse med konsulenter fra Dansk Selskab for Patientsikkerhed. Formålet var at give kommunerne en god opstart, bl.a. ved at kortlægge det eksisterende kvalitetsarbejde, som dannede grundlag for, at kommunerne kunne vælge de indsatser, som er mest relevante, og som det giver mening for dem at arbejde videre med i programmet.

I forløbet tages der nemlig udgangspunkt i kommunernes etablerede praksisser og organisering, for at de kan arbejde med de patientsikkerhedsområder, der er mest behov for hos dem. Som del af demenshandlingsplanen skal I sikre hænder 3 understøtte reduktion af antipsykotisk medicin med 50 % frem mod 2025, hvorfor alle kommuner vil arbejde med medicinpakken, hvor målet er at reducere antallet af medicinfejl.

I sikre hænder 3 forløber over de næste to år, hvor forbedringsprogrammet for alvor bliver sat i gang til første læringsseminar i slutningen af januar 2021.

Lanceringen af I sikre hænder 3 har fået bred omtale i medierne i 2020 med hele 47 omtaler i særligt lokale og regionale medier. Ligeledes har 3. omgang af programmet allerede fået opmærksomhed på de sociale medier Twitter og LinkedIn. I 2020 har omkring 22.000 brugere besøgt I sikre hænder's hjemmeside 30.000 gange i alt. Der udsendes et nyhedsbrev hver 3.-4. uge, som ved udgangen af 2020 har 1.372 modtagere.

Ligesom tidligere år har der været international opmærksomhed omkring de gode resultater fra det systematiske arbejde med kvalitet og patientsikkerhed i kommunerne i I sikre hænder. På International Forum on Quality and Safety in Healthcare, der på grund af coronapandemien blev afholdt virtuelt i begyndelsen af november 2020, delte vi under en session erfaringer fra programmet. Sessionen omhandlede nedbringelsen af tryksår på plejehjem, og de resultater projektdeltagerne havde opnået. De fleste var nået op på 300 dage uden tryksår og nogle helt op på 700 dage.

Sundhedsministeriet, KL og Dansk Selskab for Patientsikkerhed står bag I sikre hænder.

[Læs mere på isikrehaender.dk](https://www.isikrehaender.dk)

Ernæringsprojektet i regi af I sikre hænder

Underernæring og uplanlagt væggtab er særlig udbredt blandt ældre i plejebolig og i hjemmeplejen, og en forringet ernæringstilstand kan have en væsentlig betydning for den ældres sundhedstilstand. Underernæring fører ofte til en øget sygelighed, kan øge risikoen for fald og knoglebrud og kan desuden øge behovet for hjælp til at udføre de almindelige daglige handlinger, hvilket kan nedsætte livskvaliteten.



I sikre hænder fik med Finansloven, der blev vedtaget i december 2018, bevilget fem millioner kroner til at udvikle og afprøve en metode, som skal begrænse uplanlagt væggtab og underernæring hos ældre. Med det overordnede mål at reducere forebyggelige indlæggelser, der er relateret til ernæring. De fire kommuner Frederiksberg, Greve, Sønderborg og Aarhus, der tidligere har deltaget i I sikre hænder, har været med i ernæringsprojektet i regi af I sikre hænder, som begyndte i august 2019.

I løbet af 2020 har kommunerne været igennem flere læringsstræf. Projektet skulle have været afsluttet i juni, men blev på grund af coronapandemien forlænget med fire måneder, og blev derfor først afsluttet i oktober 2020 med det sidste læringsseminar, som var en af de aktiviteter i 2020, der måtte omlægges fra fysisk til virtuel.

Projektleder og chefkonsulent Bodil Elgaard Andersen er imponeret over de fire kommuners indsats i projektet:

” Der har været bump på vejen, og fokus har været nødt til at være andre steder, men kommunerne er alligevel nået rigtig langt hver især. Der er mange, der nu skeler til det, de har opnået med ernæringsindsatsen, og hvordan de er lykkedes med ikke kun at forebygge, men også at opspore vægttab og handle på det. ”

- Bodil Elgaard Andersen, chefkonsulent og projektleder

I løbet af projektperiodens varighed på lidt over et år har kommunerne haft gode resultater med at implementere systematiske arbejdsgange til at få borgerne vejret, opspore vægttab og handle på det, ligesom de har været gode til at forebygge uplanlagt vægttab ved at lave tiltag, der får de ældre til at spise mere.

For at bidrage til acceleration af forbedringsarbejdet, fastholde motivationen og dele inspiration på tværs af kommunerne er der udsendt et nyhedsbrev, Ernæringsnyt, først hver uge og siden hver 14. dag. I alt 26 nyhedsbreve er det blevet til, hvor projektdeltagere og andre interesserede har kunnet læse om hinandens idéer, afprøvninger og erfaringer. Kommunerne havde stor glæde af nyhedsbrevet. I en spørgeskemaundersøgelse fra august 2020 svarede modtagerne af Ernæringsnyt, at knap 65 % læste indholdet i nyhedsbrevet hver gang, mens 32 % læste indholdet nogle gange.

Målene for projektet har været at:

- begrænse uplanlagt vægttab og underernæring hos ældre borgere, der modtager hjemmepleje eller hjemmesygepleje i eget hjem eller på plejehjem og plejecentre mv.
- reducere forebyggelige indlæggelser relateret til uplanlagt vægttab og underernæring hos ældre borgere, der modtager hjemmepleje eller hjemmesygepleje i eget hjem eller på plejehjem og plejecentre mv.
- implementere sikre arbejdsgange og metoder, der kan anvendes i kommunen til at begrænse uplanlagt vægttab og underernæring, der kan reducere antallet af forebyggelige indlæggelser
- implementere eksisterende viden i arbejdsgange, der kan begrænse og forhindre uplanlagt vægttab og underernæring, og at erfaringer kan spredes og anvendes af andre kommuner
- udvikle fem konkrete forbedringsidéer fra hver kommune, der kan spredes til og anvendes af andre kommuner
- opbygge et system, en organisering og en kultur for forbedring af kvalitet og patientsikkerhed, som sikrer borgerne den rette pleje og behandling – hver gang!

Målene for projektet vurderes af projektsekretariatet i høj grad at være opfyldte; det har dog ikke været muligt i projektperioden at få konkrete data på, hvorvidt indsatsen har reduceret forebyggelige indlæggelser, der er relateret til uplanlagt vægttab og underernæring. Ledelsen i de fire kommuner har desuden alle tilkendegivet, at ernæringsindsatsen fortsætter som en del af det øvrige kvalitetsarbejde, der foregår ude i de enkelte enheder.

I 2021 vil der udkomme en erfaringsopsamling fra projektet, men allerede nu kan nogle af de tiltag og materialer, som kommunerne har udviklet undervejs, findes på I sikre hænders hjemmeside, hvor de er oprettet som "Forbedringsideer" til inspiration for andre.

De erfaringer og den viden, kommunerne har opnået i løbet af ernæringsprojektet, vil desuden indgå i en ernæringspakke, der følger de nationale retningslinjer. Erfaringerne vil ligeledes blive brugt i I sikre hænder 3, hvor flere af kommunerne ønsker at arbejde med ernæringsindsatsen.



Beboerne på Plejehjemmet Kastanjehaven i Frederiksberg Kommune er samlet til julefrokost.



På Tangshave Bo- og Aktivitetscenter i Sønderborg Kommune har de kreeret et kræsekøleskab.



Social- og sundhedshjælper Sophia Schou fra Hjemmeplejen Fuglebakken i Aarhus Kommune hjælper en borger ned at sidde efter vejning.

Medicinsikre botilbud

Borgere på botilbud er en særligt sårbar gruppe, som ofte har en lavere middelalder og derfor også er i risiko for at opleve ulighed i patientsikkerhed. De kan have mange samtidige psykiske og somatiske problemstillinger, som kan medføre et højt medicinforbrug. Nogle vil have svært ved at håndtere deres medicin, og det stiller store krav til medarbejderne i forhold til viden om og håndtering af medicin.

Projektet Medicinsikre botilbud har derfor til formål at højne medicinsikkerheden for borgere på botilbud ved at mindske antallet af medicinfejl.

En korrekt medicinering på botilbud handler både om det sundhedsfaglige og det socialpædagogiske arbejde og skal ske inden for en ramme, hvor det centrale fokus er at hjælpe borgerne til et så selvstændigt og meningsfuldt liv som muligt. En del af projektet handler om at styrke medarbejdernes kompetencer og viden om bivirkninger og medicin og skabe en læringskultur på de deltagende botilbud, hvor medicinbehandling bliver en del af tilbuddets samlede rehabiliteringsindsats.

I november 2020 blev det første af syv læringstræf afholdt for de ti kommuner, der er med i det nye projekt. Forud for det havde været en ansøgningsrunde, hvor der var stor interesse for at deltage i det toårige projekt. Hele 24 kommuner søgte om at blive del af Medicinsikre botilbud.

” Det var en fornøjelse at læse ansøgningerne og mærke kommunernes motivation for at være med. Medicineringsfejl er blandt de hyppigst rapporterede utilsigtede hændelser, men sådan behøver det ikke at være. Vores erfaring fra I sikre hænder er, at det er muligt at opnå markante resultater og reducere medicinfejl betragteligt, og det er så godt, at vi nu får mulighed for at udbrede de metoder til botilbud i foreløbig ti kommuner. ”

- Inge Kristensen, direktør

Projektet tager afsæt i forbedringsprogrammet I sikre hænder, hvor der også tidligere er gjort gode erfaringer med socialfaglige tilbud og botilbud i pilotkommunerne under I sikre hænder 1. Her har kommunerne vist, at det med systematiserede arbejdsgange, tidstro data og løbende afprøvninger er muligt at mindske medicinfejl – og helt udrydde medicinfejl, der kræver lægekontakt. De erfaringer skal nu viderebringes til den socialpædagogiske kontekst på botilbud-dene. Bofællesskabet Albo i Viborg Kommune er et godt eksempel på, at det kan lade sig gøre; i november 2019 kunne de fejre 2.000 dage uden medicinfejl, der krævede lægekontakt.

Medicinsikre botilbud løber indtil udgangen af 2022, hvor projektet skal være med til, at:

- øge medarbejdernes viden om medicin, medicin håndtering og bivirkninger
- udvikle og implementere metoder og arbejdsgange for sikker medicinering
- udvikle en kultur, hvor læring af fejl og utilsigtede hændelser er en fast del af arbejdet.

Det er KL, FOA og Socialpædagogerne i regi af Fremfærd Borgere med særlige behov, der i samarbejde med Dansk Selskab for Patientsikkerhed står bag projektet Medicinsikre botilbud.

Dansk Selskab for Patientsikkerhed vil undervejs bistå de deltagende kommuner og botilbud med forbedringsarbejdet, bl.a. ved at introducere dem til Forbedringsmodellen som metode til at skabe forbedringer. Derudover vil hver kommune få fem besøg i løbet af projektperioden til at understøtte implementeringen af nye arbejdsgange.

De 10 kommuner er: Assens, Frederikshavn, Holstebro, København, Norddjurs, Rebild, Ringkøbing-Skjern, Skive, Slagelse og Vesthimmerland.

[Læs mere på patientsikkerhed.dk/medicinsikrebotilbud](https://patientsikkerhed.dk/medicinsikrebotilbud)

Mental sundhed for sundhedsprofessionelle

I sundhedsvæsenet kommer man som medarbejder ud for mange intense oplevelser og situationer, der handler om liv og død. Det kan medføre stor mental belastning, der kan føre til dårlig trivsel blandt medarbejderne, sygefravær, personaleflugt og risiko for patientsikkerheden.



Projektet Mental sundhed for sundhedsprofessionelle har derfor til formål at styrke den mentale sundhed hos medarbejdere i sundhedsvæsenet og give sundhedsprofessionelle bedre redskaber til at klare de psykiske belastninger, som jobbet kan indebære.

Målet er, at sundhedspersonalet oplever en mere åben og empatisk kultur, der medvirker til at fremme mental sundhed og øger tryghed og psykologisk sikkerhed. Projektet vil især fokusere på at skabe konkret viden og træning helt ude i frontlinjen samt en kultur blandt ledere og

medarbejdere, som muliggør, at omsorg for og samtaler med hinanden om de svære ting bliver en del af dagligdagen.

I første fase af projektet, som er støttet af Helsefonden, er den videnskabelige litteratur på området blevet gennemgået, og der er identificeret en række konkrete redskaber, der nu skal prøves af i praksis. Det er muliggjort af en bevilling på 1,9 millioner kr. fra Velliv Foreningen.

Efter modtagelse af bevillingen i september 2020 blev forberedelserne igangsat med udarbejdelse af materiale til blandt andet undervisning, herunder fysisk præsentation, træninger og digitale supplementer, intern kommunikation, præ-interviews af medarbejdere og opstilling af spørgeskemaer. Dette er forløbet efter planen gennem efteråret og frem til årsskiftet.

Det er besluttet at udskyde den egentlige projektstart, da det på grund af coronapandemien har været svært for projektdeltagerne på Herlev Hospital at afse tid til at deltage i undervisning og træning, ligesom det påkrævede mentale overskud ikke har været til stede. Projektet vil ifølge planen blive genoptaget i oktober 2021.

”

Der er ingen tvivl om, at behovet for projektet, sikringen af mental sundhed, i den aktuelle krise kun er blevet endnu større, og ønsket og viljen om at gennemføre projektet selv under de ændrede forudsætninger er uforandret både blandt afdelingsledelsen, styregruppen og projektgruppen. ”

- Jacob Nielsen, overlæge og ekstern konsulent

Projektet er et samarbejde mellem Afdelingen for Bedøvelse, Operation og Intensiv Behandling på Herlev Hospital, CAMES og Dansk Selskab for Patientsikkerhed.

Sikker Sundhed

Borgere med alvorlig psykisk sygdom (skizofreni, bipolar lidelse, skizoaffektiv lidelse og svær depression) lever gennemsnitligt 10-20 år kortere end den øvrige befolkning. I en rapport fra Vidensråd for Forebyggelse (2012) vurderes det, at ca. 60 % af denne overdødelighed skyldes samtidig somatisk sygdom. Der er primært tale om hjertekarsygdomme, metaboliske sygdomme samt visse infektionssygdomme.

Et studie fra Sverige (2020) viser samtidig, at mennesker med psykiske lidelser er i særlig risiko for at blive udsat for utilsigtede hændelser og skader, når de møder sundhedsvæsenet. Borgere med psykiske lidelser er således på mange måder udsatte.

Formålet med projektet Sikker Sundhed er derfor at nedbringe overdødeligheden blandt borgere med en psykiatrisk og somatisk sygdom samt borgere med psykisk sygdom med risiko for at udvikle somatisk sygdom, fx livsstilssygdomme som sukkersyge, hjerte-lungesygdomme, overvægt og misbrugsproblematikker.

Projektet Sikker Psykiatri (2014-2017) viste, at det er muligt at arbejde med somatisk sygdom på en psykiatrisk afdeling, både i forhold til forebyggelse og understøttelse af ændring i livsstil, men også udredning og behandling af somatisk komorbiditet og tidlig opsporing af akut opstået sygdom. Erfaringerne viste dog også, at det samlede forløb på tværs af sektorer i sundhedsvæsenet halter.

Sikker Sundheds mål er at udvikle sammenhængende forløb, hvor den komplekse målgruppe får samme mulighed for forebyggelse, tidlig opsporing, udredning og behandling af somatisk sygdom som den øvrige del af befolkningen. Projektet handler om at udvikle velfungerende arbejdsgange mellem organisationer og sektorer om velkoordinerede og sammenhængende forløb.

PS! samarbejder med Region Syddanmark om projektet, og i 2020 var Fredericia Kommune også udvalgt som samarbejdspartner. Projektet var i forberedelsesfasen og nåede at afholde en endags opstartstworkshop med deltagere fra forskellige sektorer omkring et bosted i Fredericia.

Desværre satte coronarestriktionerne en stopper for de efterfølgende aktiviteter, der var planlagt, og det gav mulighed for at revurdere projektet. Det viste sig, at aktørerne ikke kunne mobilisere den nødvendige vilje og opbakning til projektets snævre målgruppe; trods adskillige forsøg på at udvide populationen havde projektet udviklet sig til kun at omfatte 13 beboere på et bosted.

Samarbejdet med Fredericia Kommune er nu afsluttet, og i 2021 vil der søges midler til at gennemføre projektet i samarbejde med en ny kommunal partner, hvor populationen kan udvides.

Patientsikker digital kræftopfølgning

Det har i flere år været drøftet, hvorvidt opfølgninger af en række kræftsygdomme kan foretages via digitale konsultationer i stedet for fysiske. Coronapandemien har ikke bare sat skub i de overvejelser, men også medført, at en lang række opfølgningssamtaler med ét blev omlagt til digitale konsultationer.

Inden for en relativt kort tidshorisont skal der tages stilling til, om konsultationerne skal fortsætte som digitale, eller om de igen skal foregå ved fysisk fremmøde som tidligere. Den beslutning skal tages på et oplyst grundlag, og det arbejde har Helsefonden valgt at støtte med 500.000 kr. til et projekt, der vil undersøge "Patientsikkerhed i omstilling fra fysisk til digital opfølgning på kræftområdet".

Projektet er et samarbejde mellem Kræftens Bekæmpelse, Center for Onkologi på Rigshospitalet, Urologisk Afdeling på Aarhus Universitetshospital og Dansk Selskab for Patientsikkerhed.

”

Vi er utroligt glade for støtten fra Helsefonden, så vi kan undersøge, hvilke patientsikkerhedsmæssige risici der er ved omlægning af ambulante konsultationer til digitale opfølgninger. Vi ved, at nogle af de hyppigste patientsikkerhedsmæssige problemer er diagnostiske fejl, medicinfejl og kommunikationsfejl. Vi er bekymret for, at disse patientsikkerhedsproblematikker også er aktuelle ved omlægning af kræftopfølgning, og derfor har vi brug for mere viden om, hvordan det forholder sig, så vi kan komme med nogle anbefalinger.

”

- Vibeke Rischel, vicedirektør

I forbindelse med projektet vil der blive lavet et litteraturstudie, spørgeskemaundersøgelser, interviewundersøgelser og arbejdsgangsanalyser. Det skal bidrage til at afdække projektets fire delmål:

- 1) Kortlægge patientsikkerhedsmæssige risici ved omlægning af fysiske kræftopfølgninger til digital opfølgning i videnskabelig litteratur.

- 2) Belyse patienter og pårørendes erfaringer med patientsikkerhedsmæssige problemstillinger ved omlægning.
- 3) Belyse klinikeres erfaring med patientsikkerhedsmæssige problemstillinger ved omlægning.
- 4) Udarbejde idéer til videreudvikling, så der fremadrettet sikres en patientsikker omlægning af kræftopfølgning på baggrund af punkt 1-3.

En rapport med kortlægning af problematikker i forhold til patientsikkerhed samt idéer til videreudvikling, så der fremadrettet sikres en patientsikker omlægning af kræftopfølgning, forventes at udkomme i 1. halvår af 2021.

REMOTE

De fire Forskningsenheder for Almen Praksis, Dansk Selskab for Patientsikkerhed og European Society for Quality and Safety in Family Practice (EQuIP) har i 2020 undersøgt, hvordan den virtuelle lægekonsultation kan forbedres og understøttes i lyset af coronapandemien.

Projektet støttes af Innovationsfonden, der i foråret 2020 bevilgede 4,3 millioner kroner til at udvikle både læge- og patientrettet støttemateriale, der skal bidrage til en sikker og virkningsfuld anvendelse af videokonsultationer i almen praksis.



Hvordan forbereder læge og patient sig bedst til en virtuel konsultation? Kan lægen undersøge symptomerne tilstrækkeligt på distancen? Og hvordan er sikkerheden med den nye teknologi? Det er nogle af de spørgsmål, som er blevet belyst i projektet.

PS!' rolle har været at sikre patientsikkerhedsperspektivet og inddragelse af input fra patienter og pårørende. Vi har bl.a. afholdt en workshop med patientambassadørerne, der er tilknyttet PS!, hvor de kom med deres input til, hvad der er vigtigt i brugen af videokonsultationer. Her var et af budskaberne, at det er vigtigt at bruge den rette platform til det rette formål.

Projektet munder ud i en konkret guide og tjekliste til, hvordan almen praksis kan komme godt i gang med videokonsultationer. I 2020 har meget aktivitet handlet om udvikling og afprøvning af guiden til praktiserende læger. Her har PS! givet sparring til både indhold og til, hvordan afprøvningsrunden kan foregå ved hjælp af Forbedringsmodellens PDSA-cirkler, som også i denne kontekst viste sig at være særdeles velegnede til hurtige tilpasninger.

I begyndelsen af 2021 udkommer guiden til videokonsultationer i praksis, hvorefter der venter en formidlingsopgave, så den kan komme ud at gøre gavn for personale og patienter i almen praksis.

[Se guiden på remoteguide.dk](https://www.psa.dk/remoteguide)

Aktiviteter

Mange aktiviteter er blevet ændret eller aflyst i 2020. Et eksempel er Folkemødet på Bornholm, hvor PS! er en fast del af Det Fælles Sundhedstelt, som på få år har fået en markant rolle på Kæmpestranden. Her havde vi i år planlagt debatter om både telemedicin og diagnosefejl. Lidt folkemøde- og debatstemning fik PS! dog, da Nordisk Ministerråd og Nordisk Råd inviterede

PS!-direktør Inge Kristensen til at deltage i en debat på Altingets sommermøde med titlen: "Hvordan undgår vi fake news-fælderne i en coronatid?"



Sommermøde i Altingets gårdhave. Fra venstre: Anders Bæksgaard, moderator og politisk redaktør på Politiken, Michael Matz, seniorrådgiver i Nordisk Råd, Christern Santos Rasmussen, oplægsholder og fake news-ekspert, Lisbeth Knudsen, chefredaktør for Altinget og Mandag Morgen, Martin Ruby, Head of Public Policy for Facebook i Norden og Inge Kristensen, direktør i PS!.

Det er et eksempel på, hvordan meget i 2020 blev anderledes end forventet, men også hvordan det har åbnet for andre muligheder og aktiviteter, som der bl.a. kan læses om i afsnittet om nationale samarbejder på side 30.

Coronainitiativer

Da coronapandemien ramte Danmark i marts, tog PS! hurtigt initiativ til en række tiltag for at understøtte patientsikkerheden i et sundhedsvæsen, der var præget af store omvæltninger.

Pandemien betød, at det pludseligt var nødvendigt med nye arbejdsgange fra den ene dag til den anden. Medarbejderne skulle vænne sig til at bruge personlige værnemidler. Afdelinger og opgaver blev omlagt, og nogle medarbejdere måtte varetage arbejde, som de ikke var vant til. Der opstod behov for videokonsultationer og andre former for telemedicin.

Allerede i slutningen af marts tog PS! initiativ til at oprette to nye faglige netværk, ét for kommunale og ét for regionale risikomanagere og patientsikkerhedsansvarlige. Der blev oprettet en virtuel platform, og PS! faciliterede møder i netværket, hvor deltagerne havde mulighed for at udveksle erfaringer og gode råd i denne situation, der var ny og ukendt for alle.

I perioden april til juni blev der afholdt fem møder i det regionale netværk og otte møder i det kommunale netværk med 20-35 deltagere pr. møde. Netværkene opstartes igen i 2021 på baggrund af efterspørgsel fra medlemmerne.

PS! udgav desuden en ugentlig patientsikkerhedsopdatering i form af blogindlæg, der blev delt i netværk, nyhedsbreve og på sociale medier. Blogindlæggene behandlede forskellige temaer af relevans for patientsikkerheden under pandemien, fx brug af traditionelle patientsikkerhedsværktøjer, såsom patientsikkerhedsrunder, opmærksomhed på patienter med andre sygdomme end COVID-19, psykologiske værnemidler og patientsikkerhedsledelse i en krisetid.

Særligt var der stor interesse for et indlæg om brug af videokonsultationer. Her sættes fokus på mulige patientsikkerhedsproblemer, som den nye kontaktform kan medføre, og der gives en række praktiske råd. Samtidig fremhæves det, hvor imponerende hurtigt sundhedsvæsenet har fået iværksat det nye tilbud om alternativ kontaktform. Det er i sig selv en forudsætning for patientsikkerhed. Ellers kan der ske unødigt forsinkelse i behandlingen af alvorlige sygdomme som kræft eller hjertekarsygdom.

PS! har desuden formidlet internationale nyheder og erfaringer om COVID-19 og patientsikkerhed, blandt andet i nyhedsbrevet Fagligt Nyt. Vi har desuden taget initiativ til at opsamle erfaringer omkring patientsikkerhed og COVID-19-pandemien fra en række af sundhedsvæsenets aktører og videnshavere. Planen er, at disse erfaringer samles i en hvidbog, der udgives i 2021.

Projekt Klar til samtalen (side 28), der opfordrer til samtaler med ældre om deres ønsker til den sidste levetid, er blevet endnu mere aktuelt i forbindelse med pandemien. PS! ønsker at understøtte, at sygehuse og kommuner i så høj grad som muligt afklarer patienternes ønsker til behandlingsniveauet, hvis de skulle blive smittet med coronavirus. Og at de opbygger ensartede systemer til at vurdere, hvilken behandling der skal tilbydes COVID-19-patienter. På hjemmesiden har vi samlet erfaringer og eksempler på konkrete værktøjer fra sygehuse og kommuner om palliation i en coronatid.

[Se materialerne på patientsikkerhed.dk/KTScorona](https://patientsikkerhed.dk/KTScorona)

Den internationale patientsikkerhedsuge

Patient Safety Awareness Week – eller patientsikkerhedsugen – er en årligt tilbagevendende begivenhed, som PS!' strategiske samarbejdspartner Institute for Healthcare Improvement (IHI) har været og er medudvikler af.

Ugen har til formål at tilskynde til at lære mere om patientsikkerhed, initiere vigtige diskussioner lokalt såvel som globalt og inspirere til tiltag, der kan forbedre sikkerheden i sundhedsvæsenet – for patienter og medarbejdere.

Internationalt er forskellige lande aktive i patientsikkerhedsugen på hver deres måde. I 2020 valgte PS! i tråd med tidligere år at dele relevante, aktuelle artikler, blogs og debatindlæg på sociale medier i løbet af ugen. Op til ugen bragte vi artikler i vores nyhedsbrev, hvor vi opfordrede alle sundhedsvæsenets ildsjæle til at byde ind og være med til at sprede viden, bl.a. via hashtagget #PSugen.

I 2020 fandt den internationale patientsikkerhedsuge sted den 8.-14. marts, og vi var derfor bevidste om, at det danske sundhedsvæsen på det tidspunkt i høj grad havde fokus andetsteds. Vi ønskede dog fortsat at bruge ugen til at sætte fokus på patientsikkerhed, der er mindst lige så vigtig at have for øje under pres.

Efter nedlukningen af landet den 11. marts valgte vi dog at aflyse resten af vores planlagte opslag på sociale medier. Det skete bl.a. af respekt for, at samfundet var på den anden ende, og vi ønskede ikke at "støje" for vigtige informationer med vores kampagneopslag. Derudover var opslagene planlagt inden nedlukningen, og det virkede lidt ude af trit med virkeligheden at udsende opslag, der slet ikke forholdt sig til den nye situation.

Inden da havde vi bl.a. bragt citater om patientsikkerhed fra bestyrelsesmedlemmer (se to af citaterne nedenfor), artikler fra Fagligt nyt og et blogindlæg af patientambassadør Ivar Petersen om begrebet *second victim*.

Patientsikkerhed er, når patientens behandling og sikkerhed tildeles samme opmærksomhed og værdi

Henrik Vestergaard
PSI-bestyrelsesmedlem
Viceadministrerende direktør, LIF

PS!
Dansk Selskab for
PatientSIkkerhed

Patientsikkerhed er, når alle - også de dårligst stillede - får sundhedstilbud af høj kvalitet

Torben Klitmøller Hollmann
PSI-bestyrelsesmedlem
Sektorformand, FOA

PS!
Dansk Selskab for
PatientSIkkerhed

Hvad er vigtigt for dig?-dagen

Vigtigt for dig-dagen er en opmærksomhedsskabende aktivitet, der har til formål at fremme personcentrering. Det spørgsmål - eller variationer herover - stiller sundhedspersonale året rundt, men vi bruger denne tilbagevendende begivenhed til at minde os selv og hinanden om det, så det har et vedvarende fokus i sundhedsvæsenet.



**Hvad er
vigtigt
for dig?**

Dagen i juni giver samtidig sundhedspersonale erfaringer med, hvordan de med det relativt simple spørgsmål kan få viden om, hvad der har betydning for patienter, borgere og pårørende. Det giver grobund for bedre samarbejde og forbedrer patientoplevelsen, når vi ikke kun spørger "Hvad er der i vejen med dig?", men møder borgere og patienter som hele mennesker.

Den internationale What Matters to You-dag har på få år spredt sig til mere end 49 lande, og i Danmark er både kommuner og regioner over hele landet traditionelt med til at markere dagen. Via hjemmesiden vigtigtfordig.dk stiller PS! materialer og inspiration til rådighed for alle, der ønsker at markere dagen. Her beder vi bl.a. deltagere i dagen om at dele deres erfaringer og aktiviteter til inspiration for andre. I 2020 havde hjemmesiden 3.012 brugere, der i alt så 7.270 sider.

INDSAMLING OG UDGIVELSE AF DE VIGTIGSTE REFLEKTIONER

Alle 16 teams får materiale, der er downloadet fra vigtigtfordig.dk. Desuden får de et hæfte med de interviews af borgere, som blev samlet sidste år i område Nord. Alle teams skal på dagen drøfte erfaringer med "Hvad er vigtigt for dig?" – og lederen skal sende de 3 vigtigste refleksioner, indsigter, aha-oplevelser osv. til direktionen i område Nord, som samler og "udgiver" det.

*- indsendt af Aarhus Kommune, område Nord, Sundhed og Omsorg,
2020*

Coronapandemien satte dog sit præg på dagen. Den blev i år afholdt den 9. juni, hvor store dele af sundhedsvæsenet også havde travlt med andre ting. Vi ved dog, at flere lykkedes med at markere dagen, ligesom Næstved, Slagelse og Ringsted Sygehuse afholdt en ekstra Hvad er vigtigt for dig?-dag den 9. september 2020. Det skete, fordi coronasituationen ikke havde givet dem mulighed for at afholde dagen, som de ønskede.

De mange danske idéer og erfaringer tager vi løbende med videre i et internationalt netværk om vigtigheden af at spørge: Hvad er vigtigt for dig? PS! deltog desuden i 2020 i en video fra netværket, hvor spørgsmålet blev stillet på en række forskellige sprog.

[Se mere på vigtigtfordig.dk](http://vigtigtfordig.dk)

Den internationale patientsikkerhedsdag og Patientsikkerhedsprisen

Det er Verdenssundhedsorganisationen, WHO, der har taget initiativ til World Patient Safety Day den 17. september, der blev afholdt første gang i 2019, hvor PS! samtidig stiftede Patientsikkerhedsprisen.

I 2020 var temaet "Health Worker Safety: A Priority for Patient Safety". PS! markerede dagen ved at dele tilgange og metoder til at sikre medarbejdernes sikkerhed, ligesom vi forud for dagen delte inspiration til, hvordan andre kunne være med til at markere dagen.

” Vi ved, at medarbejdernes psykologiske tryghed afspejles i sikkerheden for borgere og patienter. COVID-19-pandemien har gjort dette endnu mere tydeligt. Det ønsker vi på forskellig vis at sætte fokus på, så vi alle får ekstra inspiration til det utrættelige arbejde, vi skal gøre hver dag for patientsikkerhed og kvalitet. ”

- Inge Kristensen, direktør

For anden gang blev Patientsikkerhedsprisen uddelt i forbindelse med dagen. I 2019 gik prisen til patientambassadørerne, og det blev samtidig besluttet, at de fremadrettet skal være med til at indstille og udvælge vinderen af prisen, som de i 2020 overrakte sammen med formand Karin Friis Bach.

I år gik prisen til Facebookgruppen "Spørg en læge om coronavirus", der består af læger, der stiller deres fritid til rådighed for at svare på spørgsmål fra borgere, der er bekymrede og usikre i forhold til, hvordan de skal forholde sig under coronapandemien.

"Initiativet viser mod og nytænkning, det skaber tryghed for patienter, samtidig med at det tager noget af presset fra sundhedsvæsenet. Lægerne gør mere, end man kan forvente af dem. De giver noget af sig selv, og de viser mod og nytænkning ved at gå nye veje. Det skal belønnes," sagde patientambassadør Ivar Petersen ved overrækkelsen.

Frivillige læger fra gruppen var på patientsikkerhedsdagen i Go' Morgen Danmark, hvor de talte om prisen og deres frivillige arbejde. I forbindelse med prisoverrækkelsen producerede PS! også en video. Den delte vi bl.a. på Facebook i gruppen "Spørg en læge om coronavirus" sammen med en begrundelse for, hvorfor de modtog prisen. Videoen fik på kort tid 125 anerkendende kommentarer, inden administratorerne i overensstemmelse med gruppens retningslinjer lukkede for kommentarsporet. Videoen bliver stadig set, og ved udgangen af året har den fået over 1.300 likes og er delt 78 gange.



Vi hængte et banner på arbejdspladsen på Frederiksberg for at markere den internationale patientsikkerhedsdag.

Fra venstre: Patientambassadør Ivar Petersen, lægerne Elif Bayram Orbe, Dorthe Furstrand Lauritzen, Anh Thao Nguyen Andersen og Cathrine Vedel samt PS!-formand Karin Friis Bach.



Formidling af Klar til samtalen

I maj 2019 afsluttede vi formelt projektet Klar til samtalen, som havde til formål at gøre sundhedsprofessionelle klar til at tage samtalen om den sidste levetid med de ældste og de mest syge om deres ønsker. Det skulle bidrage til så høj en grad af overensstemmelse mellem ønskerne og den behandling og pleje, der faktisk gives, som muligt.



Siden projektets afslutning har der været stor interesse for at høre om det, og i efteråret 2019 holdt projektleder Ove Gaardboe mere end 20 oplæg på sygehuse, i regioner, i kommuner og på konferencer og seminarer.

2020 så ud til at blive et endnu større turnéår. Kalenderen var godt booket til det meste af året, men HjerTEafdelingen på Sygehus Sønderjylland blev 10. marts det sidste sted for oplæg inden nedlukningen. Både i foråret og i efteråret er der aflyst mange møder, men en del har kunnet afholdes virtuelt – blandt andet medarbejdermøde for hele Sygehus Lillebælt.

På trods af nedlukning har PS! alligevel deltaget ved 20 arrangementer, møder og webinarer, fysiske eller virtuelle, hvor vi har formidlet resultater fra Klar til samtalen og drøftet, hvordan vi får taget samtalen med de ældste og de mest syge om den sidste levetid. Heriblandt er fem webinarer i samarbejde med Fremfærd Sundhed og Ældre, hvor der hver gang har deltaget mellem 30 og 100 medarbejdere fra kommunernes ældreområde. Desuden kan nævnes oplæg på ETIK-dag på Sygehus Lillebælt, møde med Danske Regioner sammen med Ældre Sagen om palliation og genoplivning samt deltagelse i konference om *realistic medicine*.

” Vi glæder os til at komme rundt i landet igen, når coronatrykket letter. Der er ikke noget, der tyder på, at interessen er aftaget i mellemtiden. Tværtimod ser det ud som om den truende alvorlige COVID-19-sygdom har fået flere både patienter og læger til at tænke over at få afklaret, hvilket behandlingsniveau, der skal lægges ved alvorlig sygdom. ”

- Ove Gaardboe, overlæge og projektleder

Klar til samtalen bestod af to projekter, hvor det ene var finansieret af Fremfærd Sundhed og Ældre og involverede 3 kommuner med hver deres plejecenter, mens det andet var finansieret af TrygFonden og involverede 9 sygehuse.

[Se mere på patientsikkerhed.dk/klartilsamtalen](https://patientsikkerhed.dk/klartilsamtalen)



Fremfærd Sundhed og Ældre afholdt i efteråret 5 webinarer med kommuner om Klar til samtalen og juraen om fravalg af livsforlængende behandling og genoplivning. Fra venstre: Karen Marie Myrndorff, KL, Amalie Dam-Hansen, FOA, Mette Marie Kyed, Dansk Sygeplejeråd og Ove Gaardboe, Dansk Selskab for Patientsikkerhed.

Det Nationale Kvalitetsprogram

Danske Regioner, regeringen og KL lancerede i 2015 Det Nationale Kvalitetsprogram. Der er med kvalitetsprogrammet skabt en visionær ramme for kvalitetsarbejdet i Danmark, der har medført et nyt styringsparadigme i kvalitetsarbejdet væk fra akkreditering, proceskrav og regelstyring.

Når man kigger på indikatorerne for de nationale mål i kvalitetsprogrammet, går udviklingen generelt også den rigtige vej. Det er positivt. Men på trods af en positiv udvikling, så kan udviklingen gå hurtigere. Sundhedsvæsenet skal i endnu højere grad udvikle sig til at blive endnu mere personcentreret, sikkert, effektivt og samarbejdende på tværs af enheder og sektorer.

Samtidig står sundhedsvæsenet over for en række nye udfordringer, der ikke i samme omfang var aktuelle i 2015, som kan ændre betingelserne for kvalitets-, forbedrings- og patientsikkerhedsarbejdet. Sundhedsvæsenet oplever flere steder mangel på kvalificeret arbejdskraft, flere steder rapporteres der om et presset arbejdsmiljø, og der er også udfordringer i forhold til patientsikkerhedskulturen i sundhedsvæsenet, hvor sundhedspersoner flere steder ikke oplever psykologisk tryk i forhold til at tale om fejl. Samtidig har coronapandemien måske for altid ændret det danske samfund og har også medført teknologiske udviklinger, der har ændret mulighederne for at tilbyde pleje, omsorg og behandling i sundhedsvæsenet.

Disse faktorer og det forhold, at kvalitetsprogrammet officielt udløb med udgangen af 2018, har gjort det aktuelt at se på en reformulering af kvalitetsprogrammet.

Derfor har bestyrelsen for PS! besluttet, at der skal udarbejdes anbefalinger til, hvordan Det Nationale Kvalitetsprogram kan forbedres og i højere grad inkludere principper, der kan styrke arbejdet med patientsikkerhed og sikre et mere sammenhængende sundhedsvæsen.

Det har været bestyrelsens vurdering, at selskabet som en uafhængig organisation og katalysator for patientsikkerhed og kvalitet i det danske sundhedsvæsen, bør stille skarpt på, hvordan kvalitetsprogrammet i endnu højere grad kan understøtte en forbedrings- og patientsikkerhedskultur, hvor sundhedsvæsenet kontinuerligt søger at minimere patientskade og løbende lærer af fejl, taler åbent om dem og arbejder systematisk med at forhindre, at de sker igen.

Dansk Selskab for Patientsikkerhed har på baggrund af et 12-12-seminar i august samt drøftelser med selskabets bestyrelse, selskabets strategiske samarbejdspartner Institute for Healthcare Improvement og med Patientsikkerhedsrådet arbejdet på et sæt anbefalinger til forbedringer af Det Nationale Kvalitetsprogram. Anbefalingerne er efterfølgende sendt i høring hos selskabets bestyrelsesorganisationer, hos de inviterede gæster til 12-12-seminaret, til Patientsikkerhedsrådet og til Temagruppen for Kvalitet. Anbefalingerne bliver offentliggjort i løbet af foråret 2021.

Partnerskaber

PS! opnår ikke mange resultater alene. Det gør vi i samarbejde og i samspil med andre. Det kan både være med vores bestyrelsesorganisationer, men det kan også være med mange andre aktører både nationalt og internationalt.

Ligesom vi har faglige følgegrupper for mange af vores projekter, er vi også selv inviteret til at deltage i styregrupper i projekter, der ledes af andre. Vi har på den måde en bred berørings- og samarbejdsflade i det danske sundhedsvæsen, ligesom vores internationale udsyn holder os opdateret på den nyeste viden inden for patientsikkerhed og forbedringsmetoder.

Nationale samarbejdspartnere

PS! samarbejder med en lang række aktører fra det danske sundhedsvæsen om at forbedre patientsikkerheden i sundhedsvæsenet. Det er vores forskellige projekter, der tidligere er blevet beskrevet (side 15) et tydeligt eksempel på, men vi samarbejder med flere – og om mere - end det. Samarbejderne er mange, så her nævnes et udpluk af de aktiviteter, PS! har gennemført med samarbejdspartnere i løbet af 2020:

I kraft af vores rolle som integrator står vi jævnligt for arrangementer, der samler mange aktører. Et eksempel på det er et heldagsarrangement om *realistic medicine*, som vi afholdt i januar sammen med Lægeforeningen og Danske Regioner. Et andet eksempel er seminaret om Det Nationale Kvalitetsprogram i august (se side 29).

PS!, Lungeforeningen og Common Consultancy har arbejdet på at finde finansiering til projektet REN INFO, der vil forhindre misinformation i at sprede sig på sociale medier og sørge for, at falsk information korrigeres hurtigst muligt for at sikre en større grad af tryghed og sikkerhed for borgere med lungesygdomme og deres pårørende.

Sammen med Dansk Selskab for Kvalitet i Sundhedssektoren har vi påbegyndt et samarbejde om udarbejdelse af en hvidbog om erfaringer med kvalitet og patientsikkerhed under coronapandemien.

Vi har i 2020 aftalt med Dansk Selskab for Kvalitet i Sundhedssektoren at indgå et nærmere samarbejde om bl.a. arrangementer. Vi samarbejder også i stigende grad med Dansk Selskab for ledelse i Sundhedsvæsenet og andre videnshavere, fx Komiteen for Sundhedsoplysning, VIVE - Det Nationale Forsknings- og Analysecenter for Velfærd og RKKP (regionernes kliniske kvalitetsudviklingsprogram).

PS! har sammen med forlaget Munksgaard arbejdet på at finde finansiering til udarbejdelse af læringsmateriale omkring sikker medicin håndtering til social- og sundheds- og sygeplejestuderende.

PS! har sammen med Ballerup Kommune og Komiteen for Sundhedsoplysning samarbejdet om at finde finansiering til et projekt, der skal arbejde med mere systematisk håndhygiejne i daginstitutioner.

I et nyt projekt sammen med Sønderborg Kommune skal PS! udvikle en model for enklere dokumentationsarbejde, særligt i forhold til medicinforbrug. Formålet er at frigive tid til mere nærvær med og omsorg for de ældre. Sundhedsstyrelsen har bevilget 5,2 mio. kr. til projektet fra en særlig pulje til at styrke omsorg og nærvær i ældreplejen fra Finansloven 2020. Projektet har opstart i februar 2021.

PS! arrangerer med danske samarbejdspartnere jævnligt studieture for udenlandske samarbejdspartnere, der vil til Danmark og se, hvordan der arbejdes med patientsikkerhed og kvalitet. Fx arrangerede vi i 2020 i samarbejde med Greve Kommune en studietur for kommunale ledere i Norge, der ville se, hvordan danske kommuner arbejder med patientsikkerhed og forbedringsledelse. Turen blev desværre aflyst på grund af coronapandemien.

PS! har i 2020 bidraget til LGBT+ Danmarks hjemmeside lgbsundhed.dk. PS! har især bidraget til hjemmesidens afsnit om emotionel skade, og hvordan emotionelle skader kan påvirke tilliden til sundhedsvæsenet. Vi har ligeledes deltaget i to panelsamtaler i forbindelse med lanceringen af hjemmesiden med fokus på den LGBT+-venlige praksis.



Kommunikationschef Anne-lene Højvang Larsen deltog i oktober i en panelsamtale på Cinemateket om LGBTQ+ hos lægen.

Internationale partnerskaber, alliancer og netværk

PS! indgår i flere internationale partnerskaber, alliancer og netværk. Selskabets internationale engagement og fokus bidrager med ny viden, metoder og inspiration til i praksis at løse eksisterende patientsikkerhedsudfordringer. Ligesom det internationale arbejde bidrager til, at PS! kan udbrede de flotte resultater og projekter, der foregår i det danske sundhedsvæsen.

På den måde fungerer selskabet som et internationalt og nationalt knudepunkt for viden og anvendelse af metoder til forbedring af kvalitet og patientsikkerhed. Alle samarbejderne bidrager på forskellige vis til at opfylde de fire roller, der er defineret for selskabets arbejde i selskabets strategi: katalysator, integrator, implementator og videnshaver.

Institute for Healthcare Improvement (IHI)

Selskabet har siden 2009 haft en strategisk partnerskabsaftale med Institute for Healthcare Improvement (IHI) fra USA. Partnerskabet har givet selskabet adgang til et stort internationalt netværk med nogle af verdens mest ambitiøse organisationer inden for kvalitet og patientsikkerhed. Her har selskabet kunnet hente ny inspiration og dele erfaringer og resultater fra det danske sundhedsvæsen med et internationalt netværk.

Som et led i det strategiske partnerskab med IHI var der i 2020 arrangeret en studietur for bestyrelsen til IHI's hovedkontor i Boston, USA. På studieturen blev der bl.a. diskuteret, hvordan der kan arbejdes systematisk med spild, ældrevenlige hospitaler, arbejdsglæde, psykologisk sikkerhed, hjemmehospitaler og sikre diagnoseprocesser. IHI gav desuden deres input til Det Nationale Kvalitetsprogram.

I september afholdt selskabet desuden et virtuelt studiebesøg, hvor IHI hørte dybdegående om selskabets projekter. Selskabets strategiske retning og prioriteter blev også drøftet, og der blev afholdt en ledersession med udvalgte ledere fra det danske sundhedsvæsen, der i en samtale med grundlæggeren af IHI, Don Berwick, fik lejlighed til at drøfte, hvordan patientsikkerhed og kvalitet i endnu højere grad kan fremmes i det danske sundhedsvæsen. Der blev desuden afholdt en session om telemedicin og kunstig intelligens' fremadrettede rolle i sundhedsvæsenet. Freddy Lippert, direktør for Akutberedskabet i Region Hovedstaden, fremlagde bl.a. om, hvordan de anvender kunstig intelligens til at opspore tegn på hjertestop.

Selskabets sekretariat afholder regelmæssige møder med IHI, hvor der drøftes nuværende og fremtidige prioriteter og aktiviteter, samt hvordan patientsikkerheden i det danske sundhedsvæsen kan accelereres.

Health Improvement Alliance Europe (HIAE)

En del af partnerskabet med IHI er, at selskabet er medlem af IHI's europæiske alliance - Health Improvement Alliance Europe (HIAE) - som PS! også har været med til at stifte. Den europæiske alliance består af en lang række hospitaler og organisationer fra hele Europa.

Traditionelt mødes netværket to gange om året for at dele læring og perspektiver på patientsikkerhed og kvalitet. I februar 2020 var PS! fx i Belfast. Her var der bl.a. oplæg om, hvordan Nordirland har organiseret en fælles flowuddannelse, der fungerer på tværs af landet.

Under coronapandemien har det ikke været muligt at mødes fysisk, så der er i stedet blevet afholdt en række webinarer. HIAE har desuden organiseret en række arbejdsgrupper, der er centreret omkring forskellige emner, hvor flere af selskabets konsulenter deltager. Der er bl.a. arbejdsgrupper om *staff well-being*, sikkerhed for sundhedsvæsenets ansatte, sammenhæng i sundhedsvæsenet og ulighed i sundhed. I arbejdsgrupperne fremlægger de forskellige medlemsorganisationer, hvordan de arbejder med fx at forbedre sikkerheden for de ansatte i sundhedsvæsenet.

Ariadne Labs

Bestyrelsen har i 2020 drøftet muligheden for at udvide kredsen af internationale samarbejdspartnere, som kan bidrage til, at selskabet fastholder sin unikke position. Sekretariatet mødtes i marts måned med ledere fra Ariadne Labs i Boston for at afdække mulighederne for et strategisk samarbejde.

Bestyrelsen har i 2020 besluttet, at selskabet indleder et samarbejde med Ariadne Labs om udviklingen af værktøjer til sikker implementering af patientsikkerheds- og kvalitetsinitiativer, som de er eksperter i. Ariadne Labs har tilkendegivet, at de er interesseret i et samarbejde med selskabet. Detaljerne om samarbejdet skal aftales i 2021.

Den Nordiske Forbedringsagentuddannelse

Selskabet har siden 2013 udbudt Den Nordiske Forbedringsagentuddannelse sammen med det norske patientsikkerhedsprogram. Patientsikkerhedsprogrammet i Norge er imidlertid organisatorisk omlagt, og med udgangen af 2020 ophørte samarbejdet om Den Nordiske Forbedringsagentuddannelse. PS! vil fremadrettet fortsætte med at udbyde Forbedringsagentuddannelsen, både til det danske sundhedsvæsen, men også til nordmænd og andre, der har interesse.

The Scottish Quality and Safety Fellowship

Selskabet råder over et antal pladser på The Scottish Quality and Safety Fellowship Programme og bistår Danske Regioner med at udvælge danske deltagere til uddannelsen. Uddannelsen henvender sig til klinikere, der arbejder med patientsikkerhed og forbedringer. Uddannelsen faciliteres af NHS Education for Scotland og tager i alt 10 måneder. I 2020 skulle to danskere være begyndt på programmet, men det er desværre udskudt grundet coronapandemien.

International Forum 2020

International Forum on Quality and Safety in Healthcare er en af verdens største konferencer for professionelle inden for sundhedsvæsenet, der er dedikeret til at forbedre patientsikkerheden.



I april 2020 skulle konferencen have været afholdt for 25. gang. Og det skulle ske i København i april. Ikke nok med at 2020 var et jubilæumsår, det tegnede også til at blive det største

International Forum nogensinde. Således var der med over 3.500 tilmeldte fra mere end 70 lande sat rekord for deltagere til konferencen.

Derudover var det også det største antal deltagere fra værtslandet nogensinde, for med omkring 1.200 danske deltagere ville konferencen i København have slået den hidtidige rekord fra Amsterdam 2018.

Der er ingen tvivl om, at mange danske aktører havde lagt et stort arbejde i forberedelserne til konferencen, og at danskerne havde imponeret med det høje faglige niveau. Fra alle dele af det danske sundhedsvæsen var der indsendt i alt 60 *abstracts* til *Call for Speakers*, og mange af disse var på grund af deres høje kvalitet udvalgt til programmet. I slutningen af februar 2020 var der således offentliggjort mere end 34 danske talere i de forskellige oplæg og sessioner. Ud af de 850 *posters*, der var udvalgt til den fysiske konference, var 322 ligeledes danske. Der var ligeledes lagt et stort arbejde i at tilrettelægge ni *Experience Days*, som bestod af dagsudflugter til et eller flere steder i hovedstadsområdet, hvor konferencens deltagere ville få mulighed for at lære af det danske sundhedsvæsen i regioner og kommuner, ligesom de kunne hente inspiration fra andre danske virksomheder og sektorer.

På grund af coronapandemien blev konferencen imidlertid først udskudt og siden omdannet til en virtuel konference, der blev afholdt i november. Knap 1.400 deltagere valgte at deltage i den virtuelle konference, heraf var omkring 200 fra Danmark.

BMJ og IHI har besluttet, at International Forum kommer til København den 15.-17. maj 2023, og at mange af de planlagte *Experience Days*, der skulle være afholdt i april, i stedet bliver afholdt i 2023 - de bliver i hvert fald spurgt, om de vil være med i 2023.



Jeg har været virkelig stolt over at se, hvor meget vi havde at byde ind med og vise frem fra det danske sundhedsvæsen. Fra alle dele af sundhedsvæsenet har der været gjort et stort arbejde med bl.a. at indsende *abstracts*, og der var mange spændende danske indlæg at finde i programmet, både ved site visits, sessioner, workshops og posters.

Jeg er derfor rigtig glad for, at vi får mulighed for at være værtsland igen i 2023. Det betyder også, at noget af det store arbejde i sundhedsvæsenet, der er gået forud for konferencen i år, ikke har været forgæves, for BMJ og IHI har været så begejstrede for det spændende program, at de håber at bevare noget af det. ”

- Karin Friis Bach, formand

Selskabets rolle

PS! kan tage noget af æren for det høje antal danske deltagere. Vi har i mange år været en aktiv deltager ved International Forum, ligesom selskabet har arbejdet for, at konferencen skulle komme til Danmark. Vi indgik derfor også som partner med British Medical Journal (BMJ) og Institute for Healthcare Improvement (IHI) i forbindelse med afholdelse af konferencen. Selskabet havde en ambition om at udbrede kendskabet til konferencen til alle dele af det danske sundhedsvæsen via selskabets kommunikationsplatforme og gennem konferencens danske planlægningskomité PAC.

Formand for PS! Karin Friis Bach var formand for den danske Host Country Programme Advisory Committee (PAC), hvor også flere bestyrelsesmedlemmer har været medlemmer. Via formelle og uformelle møder har den danske PAC leveret inspiration og input til indhold, planlægning, oplægsholdere, keynotes, *Experience Days* og meget mere i forbindelse med

planlægningen af den internationale konference. Samtidig har PAC bidraget til at sikre en bred og faglig velfunderet deltagelse af danske aktører ved konferencen.

Selskabet har som strategisk partner og medarrangør understøttet BMJ og IHI i planlægningen, koordineringen og markedsføringen af konferencen i 2020, herunder at:

- anbefale og komme med forslag til interessante lokale oplægsholdere og emner
- udnævne lokale eksperter til at danne PAC
- foreslå/anbefale lokale aktiviteter og lokationer fx ifm. Experience Days, Scientific Forum, Quality Improvement Leaders Programme og Night Forum
- være ambassadør for konferencen
- medvirke til kommunikation/markedsføring, herunder de tre kampagner: Call for Speakers, Call for Posters, Call for Expression of Interest
- hjælpe med inddragelse af patienter og pårørende
- inkludere studerende
- facilitere møderne i PAC.

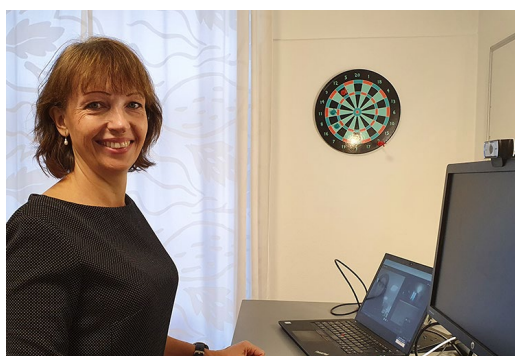
I 2020 blev direktør Inge Kristensen og vicedirektør Vibeke Rischel desuden inviteret til fremadrettet at sidde med som danske repræsentanter i International Programme Advisory Committee (IPAC). Det er BMJ, der har nedsat komiteen, hvor der sidder en række internationale kapaciteter på kvalitets- og patientsikkerhedsområdet.

IPAC har til opgave at sikre kontinuitet mellem de forskellige lande og samtidig sørge for, at konferencen bringer nye emner op. Ligesom medlemmerne er med til at foreslå internationale emner og oplægsholdere samt er ambassadører for konferencen.

Dansk præg

Konferencen bag præg af, at den oprindeligt skulle have været afholdt i Danmark. PS!-formand Karin Friis Bach bød velkommen til den virtuelle konference. Tre danskere, der på hver sin måde har markeret sig, var programsat til at holde keynote-taler: Kok og entreprenør Claus Meyer, direktør for Sundhedsstyrelsen Søren Brostrøm og ledende næstformand i Europa-Kommissionen Margrethe Vestager.

Claus Meyer fortalte, hvordan manifestet "Det Ny Nordiske Køkken" havde bragt kvalitet til tops til trods for modstand og skepsis inden for madbranchen. Dette kunne give inspiration til sundhedsvæsenet om, hvordan passion kan skabe en kulturændring. Karin Friis Bach præsenterede Margrethe Vestagers keynote, som omhandlede sundhedsvæsenets parathed til COVID-19-pandemien, hvad vi kan lære af krisen, samt hvordan krisen accelererede digitaliseringen af sundhedsvæsenet. Direktør Inge Kristensen præsenterede Søren Brostrøm, der desværre ikke nåede at give sin tale, da han blev kaldt væk "on urgent business".



Karin Friis Bach stod klar på PS!-kontoret til at præsentere Margrethe Vestagers keynote.



Inge Kristensen på livestreamen, da hun præsenterede Søren Brostrøm.

PS! afholdt i forbindelse med den virtuelle konference daglige "danske-huddles". Der var oprindeligt planlagt en danskerreception til den fysiske konference. Hver dag deltog omkring 20-30 danskere i huddlen, som blev styret af to medarbejdere fra selskabet. Her blev konferencens indhold reflekteret og diskuteret.

Sessioner

Erfaring og viden fra projekter i Dansk Selskab for Patientsikkerhed blev delt, da selskabet medvirkede i flere sessioner og med e-posters.

Welcome and introduction to the event

Sammen med Pedro Delgado, regional leder af Europa og Latinamerika hos IHI, og Fiona Godlee, chefredaktør hos BMJ, åbnede PS!-formand Karin Friis Bach officielt konferencen og bød velkommen til de mange deltagere.

V4: You can do it – elimination of pressure ulcers

Vicedirektør Vibeke Rischel delte erfaringer fra I sikre hænder. Sessionen omhandlede nedbringeren af tryksår på plejehjem, og de resultater projektdeltagerne havde opnået. De fleste havde nået op på 300 dage uden tryksår og nogle helt op på 700 dage.

A1: Breaking down barriers in light of COVID-19

Direktør Inge Kristensen og vicedirektør Vibeke Rischel deltog i en paneldebat om, hvordan folk i lyset af COVID-19 har skabt nye innovationer, nye forbindelser og ny infrastruktur på rekordtid, og hvordan vi bevæger os fremad bedre forbundet end før.

A2: The Danish Way. Part A: Improving diagnostic safety in Danish Healthcare: Learning from compensable patient injuries

Kommunikationskonsulent Charlotte Frenndved delte erfaringer fra diagnoserapporten, og hvordan diagnosefejl kan analyseres og bruges til at generere viden til forbedring af diagnostisk sikkerhed.

A7: Co-producing improvements in experience and quality: the WHY and the HOW

Vicedirektør Vibeke Rischel deltog i denne session, der omhandlede de seneste års stigende interesse for og erfaring med at inkludere patienter og offentligheden i pleje og forbedring.

C4: Year of the Nurse – discussion panel

Bestyrelsesmedlem Dorthe Boe Danbjørg fra Dansk Sygeplejeråd deltog i en paneldiskussion om den nøglerolle, sygeplejersker har i forbindelse med forbedring af sundhedsudviklingen, og hvordan man kan gøre gode idéer til handling.

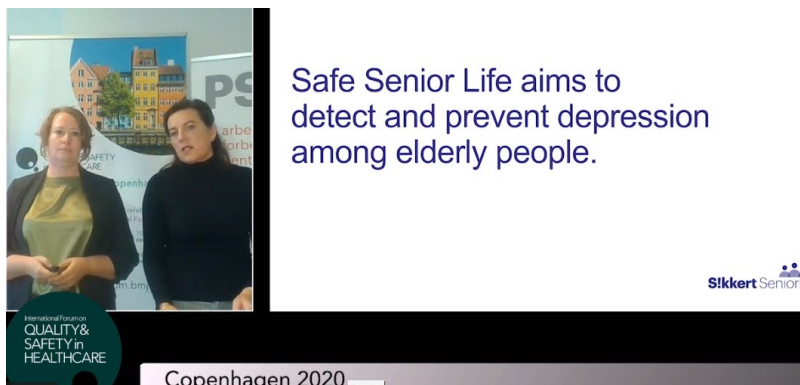
D2: Social prescribing for mental health: co-creating care with the third sector

Chefkonsulent Bodil Elgaard Andersen og kommunikationschef Annelene Højvang Larsen delte erfaringer fra Sikkert Seniorliv, som havde til formål at finde nye veje til at opspore og forebygge depression hos ældre. De fortalte, hvordan de traditionelle organisationsstrukturer blev forstyrret gennem samskabelse med frivillige.

E1: COVID-19 has killed Quality Improvement: Debate

Konsulent og læge Christian Vestergaard sad i panelet, der skulle afgøre, hvem der vandt debatten om, hvorvidt COVID-19 havde taget livet af forbedringsarbejdet inden for sundhedsvæsenet.

Kommunikations-
chef Annelene Høj-
vang Larsen og
chefkonsulent Bodil
Elgaard Andersen
holdt oplæg om
Sikkert Seniorliv til
International Forum
on Quality and Sa-
fety in Healthcare.



PS!improve

PS!improve er en virksomhed, der er ud-
sprunget og 100 % ejet af Dansk Selskab for
Patientsikkerhed. Den beskæftiger sig med
tre indsatsområder: Kurser og uddannelser,
kapacitetsopbygning og konsulentytelser.

PS!improve

Siden etableringen i januar 2018 har opgaverne i PS!improve udelukkende været drevet af efter-
spørgslen på kompetencer til forbedringsarbejde i regioner og kommuner. Men organisationen
har nu opbygget så meget erfaring med at udbyde og eksekvere inden for de tre indsatsområ-
der, at der i 2020 var grundlag for at sætte nyt fokus på konsolidering.

Det er sket ved at:

- se på muligheden for standardisering af tilbud med mulighed for tilpasning frem for in-
dividuel udviklede leverancer
- optimere de interne processer omkring udvikling af tilbud og samarbejdsaftaler
- undersøge mulighederne for markedsføring af PS!improve, fx på konferencer og lig-
nende, ved mere aktiv brug af systematisk kommunikation.

Derudover er der udviklet nye områder:

- Ledelse af forbedringsarbejde
- Nye samarbejdspartnere, fx bosteder og almen praksis
- Udvidelse af samarbejdet med formaliserede uddannelsesinstitutioner.

PS!improve har i 2020 haft et mål om at:

- fastholde positionen som kompetencecentrum for forbedringsvidenskab i Danmark
med de førende uddannelser inden for området
- være den foretrukne samarbejdspartner for kommuner og regioner, som ønsker at for-
bedre kvalitet og opbygge kapacitet.

Coronapandemien har imidlertid også påvirket aktiviteterne i PS!improve, og efter aftale med
samarbejdspartnerne er en række af de planlagte aktiviteter udskudt. I de situationer, hvor sam-
arbejdspartneren har fundet det muligt at gennemføre de aftalte aktiviteter, er det sket under
hensyntagen til Sundhedsstyrelsens retningslinjer.

Flere uddannelsesaktiviteter er desuden omlagt til virtuel undervisning. Vores konsulenter har i
løbet af 2020 opbygget kompetencer i at undervise og facilitere på virtuelle platforme og fundet
måder, hvor undervisningen fortsat kan være interaktiv og deltagerinvolverende, selvom vi

sidder hver for sig. Endelig har vi opbygget en helt særlig teknisk kompetence i at afholde virtuelle arrangementer og hjælpe deltagerne på afstand i at benytte de virtuelle platforme. Virtuel undervisning er mere ressourcekrævende, da det forudsætter teknisk assistance og en mere detaljeret planlægning af aktiviteten, men det har muliggjort, at en stor del af undervisningen har kunnet gennemføres på afstand.

PS!mprove er et not-for-profit ApS, og et eventuelt overskud af virksomhedens aktiviteter tilbageføres til Dansk Selskab for Patientsikkerheds almene formål.

Uddannelser

PS!mprove står for en række uddannelser, der opbygger kapacitet i forbedringsmetoder og styrker sundhedsprofessionelles kompetencer i at udvikle patientsikkerheden. PS!mprove har i 2020 udbudt følgende uddannelser og kurser:

- Forbedringsagentuddannelsen
- Forbedringscoachuddannelsen
- Kursus i Forbedringsledelse
- Funktionel Resonans Analyse Metode (FRAM)
- Flow i sundhedsvæsenet.

De to sidstnævnte, kurserne i FRAM og flow, er udbudt for første gang i 2020.

” Med en ambition om at være den foretrukne samarbejdspartner må PS!mprove også udvikle uddannelsesstilbuddene. Patientsikkerhedsarbejdet efterspørger i disse år proaktive metoder, hvor vi lærer af det, som går godt og ikke først reagerer, når noget går galt. FRAM er en af metoderne til det. Derfor var vi glade for i 2020 at udbyde uddannelse i FRAM sammen med Region Syddanmark.

Under pandemien er det også blevet endnu mere aktuelt at arbejde med flow, så der fx ikke sidder for mange patienter i et venteværelse. Vi har derfor udviklet et kort virtuelt kursus som en værktøjskasse til klinikere og kvalitetsfolk, som vil arbejde med at fjerne flaskehalse og forbedre patientflow. ”

Vibeke Rischel, vicedirektør

Vi kan i evalueringerne se, at coronapandemien virker til at have indflydelse på det udbytte, deltagerne har haft. Dette kan til dels skyldes, at mange af de hold, der er afsluttet i år, har haft mulighed for at deltage i fysisk undervisning i første del af forløbet - før coronaens indtog - og derefter har oplevet, at undervisningen er omlagt til virtuelle forløb med de tekniske startvanskeligheder, det trods alt har medført.

Vi ved også, at det for nogle af deltagerne har været svært at gennemføre de planlagte forbedringsprojekter på grund af pandemien.

Vi har været hurtige til at udvikle vores virtuelle kompetencer, både teknisk og i forhold til planlægning af undervisning og uddannelsesforløb, men det har været en stejl læringskurve. Vi medgiver, at det kan have spillet ind på evalueringen fra nogle af de deltagere, der har afsluttet et forløb i 2020.

Nedenfor følger en kort gennemgang af de fem uddannelser.

[Læs mere om de enkelte uddannelser og tilmelding på patientsikkerhed.dk/uddannelse](https://patientsikkerhed.dk/uddannelse)

Forbedringsagentuddannelsen

PS!improve uddanner forbedringsagenter i Danmark, som kan iværksætte og lede ambitiøst forbedringsarbejde, der kan føre til markante forbedringer i sundhedsvæsenet for patienter og borgere.

Uddannelsen optager klinikere/fagfolk og kvalitets- og patientsikkerhedsfolk, som i dag arbejder med og leder forbedringsarbejde i praksis, og som ønsker at øge deres viden og kompetencer i at gennemføre og facilitere forbedringsarbejde.

I 2020 har vi haft mål om at udbyde to åbne hold, heraf et i samarbejde med Norge. Det er indfriet med bl.a. hold 19, der er et nordisk hold med både danske og norske deltagere.

Vi har også haft et mål om at imødekomme efterspørgslen for særhold til enkelte samarbejdspartnere. Det er også indfriet med flere hold på Færøerne samt hold for henholdsvis Region Nordjylland og Københavns Kommune.

I 2020 er i alt 76 nye forbedringsagenter uddannet, hvoraf 18 af dem er nordmænd. I alt er der uddannet 606 forbedringsagenter, siden uddannelsen første gang blev udbudt i 2013.

I 2020 har vi afsluttet tre hold, der bl.a. har svaret følgende i den efterfølgende evaluering (i alt 50 deltagere har svaret):

”Hvor tilfreds er du i alt med uddannelsen?”

På en skala fra 1 (yderst utilfreds) til 7 (yderst tilfreds)

	FA hold 17	FA hold 18	FA hold 19
1 (yderst utilfreds)	0 %	0 %	5 %
2	0 %	0 %	0 %
3	20 %	7 %	5 %
4	0 %	20 %	35 %
5	40 %	33 %	35 %
6	33 %	20 %	20 %
7 (yderst tilfreds)	0 %	20 %	(6-trins skala ved hold 19)
Ved ikke	7 %	0 %	0 %

”Jeg vil anbefale uddannelsen til andre”

	FA hold 17	FA hold 18	FA hold 19
Ja	27 %	87 %	88 %
Nej	7 %	0 %	0 %
Måske	67 %	13 %	12 %

Det siger et par deltagere om uddannelsen:

Jeg har fået så meget ud af uddannelsen. Jeg kan skrive en roman, men hver samling, hver videokonference og hver vejledning har været guld værd. Tusind tak til jer.

- Deltager, FA hold 19

Det bedste har været at få et repertoire af værktøjer og målemetoder fra kompetente undervisere og have fået muligheden for sideløbende at arbejde med sit projekt.

- Deltager, FA hold 17

Forbedringscoachuddannelsen

PS!mprove uddanner forbedringscoaches i Danmark, som kan lære andre at gennemføre ambitiøst forbedringsarbejde, der kan føre til markante forbedringer i sundhedsvæsenet for patienter og borgere.

Målgruppen er tidligere deltagere på Forbedringsagentuddannelsen og andre med tilsvarende niveau af viden, forståelse og færdigheder inden for forbedringsvidenskab.

I 2020 havde vi et mål om at udbyde to åbne hold. Vi har afholdt et, mens et planlagt hold fra august til december ikke blev udbudt. Vi havde også et mål om at afholde forbedringscoachuddannelsen i samarbejde med Region Midtjylland for deltagere fra regionen; der er aftalt et forløb med DEFACTUM i Region Midtjylland, som dog er udskudt på grund af coronapandemien. Vi har desuden afholdt et forløb i efteråret som del af en aftale med psykiatrien i Region Midtjylland.

I 2020 er i alt 30 nye forbedringscoaches uddannet. Uddannelsen er etableret i 2019, og siden er der i alt uddannet 65 forbedringscoaches.

"Hvor tilfreds er du alt i alt med kurset?"

På en skala fra 1 (yderst utilfreds) til 5 (yderst tilfreds).

	Hold 3	Hold 4
1 (yderst utilfreds)	0 %	0 %
2	17 %	22 %
3	33 %	38 %
4	33 %	25 %
5 (yderst tilfreds)	17 %	16 %

"Jeg har en forståelse af coachrollerne og kan begynde at anvende dem til at facilitere og understøtte læring"

På en skala fra 1 (meget uenig) til 5 (meget enig)

	Hold 3	Hold 4
1 (meget uenig)	0 %	3 %
2	0 %	3 %
3	33 %	48 %
4	67 %	35 %
5 (meget enig)	0 %	10 %

Det siger et par deltagere om uddannelsen:

Rigtig fint tilrettelagt med vekslingen mellem undervisning, gruppearbejde og walk and talk - det gjorde det uholdeligt at blive undervist virtuelt!

- Deltager, Forbedringscoach hold 4

Fint struktureret og brugbart materiale.

- Deltager, Forbedringscoach hold 4

Forbedringsledelse for mellemledere

Mellemledere, som har ledelses- og personaleansvar i frontlinjen, har en særlig vigtig rolle for at drive forbedringer. PS!mprove tilbyder et forløb til organisationer og enheder, der ønsker, at mellemledere forbedrer deres kompetencer til at støtte og levere forbedringsarbejde.

I 2020 har vi haft et mål om at imødekomme efterspørgslen fra samarbejdspartnere. Det mål er indfriet, da vi har haft to forløb i samarbejde med henholdsvis Brøndby og Varde Kommuner. Da ingen af de to forløb er afsluttede, har vi endnu ingen evaluering fra deltagerne.

Vi har desuden haft et mål om at udvikle et diplommodul i forbedringsledelse sammen med en professionshøjskole. Det er vi i 2020 gået i gang med at planlægge sammen med Københavns Professionshøjskole, og vi forventer at udbyde modulet i efteråret 2021.

Funktionel Resonans Analyse Metode (FRAM)

Et nyt kursus i Funktionel Resonans Analyse Metode (FRAM) er udviklet i løbet af 2019, og blev for første gang udbudt af PS!mprove i samarbejde med Region Syddanmark i 2020. Funktionel Resonans Analyse Metode (FRAM) er en metode til at forstå det daglige arbejde, som det faktisk udføres i al sin kompleksitet i sundhedsvæsenet. Efter endt uddannelse har kursisterne bl.a. fået indsigt i den forståelsesramme, som i litteraturen kaldes Sikkerhed-II.

Kurset er for medarbejdere og ledere i sundhedsvæsenet, der ønsker at forstå, hvorfor utilsigtede hændelser kan ske, selvom der ikke er sket en fejl, og hvordan arbejdet kan understøttes, så endnu flere ting går godt. Målgruppen er fx risikomanagere, risikoansvarlige, kvalitetskoordinatorer, konsulenter, ledere og klinisk personale, der arbejder med at øge patientsikkerheden i de daglige rutiner.

Det første FRAM-kursus blev afholdt i januar, hvor holdet var fuldt booket med 21 deltagere, heraf tre norske. Kurset varer tre dage, og den sidste dag blev afholdt virtuelt.

"Hvor tilfreds var du generelt med FRAM-kurset?"

På en skala fra 1 (yderst utilfreds) til 5 (yderst tilfreds)

1 (meget utilfreds)	0 %
2	6 %
3	12 %
4	65 %
5 (meget tilfreds)	18 %

"Vil du anbefale kurset til andre?"

Ja	94 %
Nej	0 %
Ved ikke	6 %

"Hvad er de tre vigtigste ting, du tager med dig fra FRAM-kurset?"

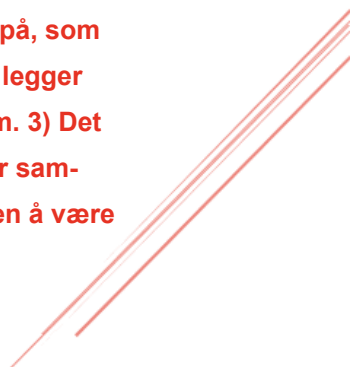
Udvalgte kommentarer.

Det er en meget brugbar metode til analyse af komplekse systemer (når jeg får rutine i brugen). En spændende ramme at tale med lederne ud fra, idet mange nok stadig mener, at problemet kan fikses en gang for alle.

- Deltager, FRAM-kurset

1) Det er en måde å modellere på, som engasjerer deltagerne. 2) Den legger opp til krea-tivitet satt i system. 3) Det er en visuell modell, som viser sammenhenger på mange nivå uten å være lineær.

- Deltager, FRAM-kurset



Flow i sundhedsvæsenet

PS!mprove har udviklet et kursus i flow med inspiration fra internationale eksperter, der i 2020 blev afholdt for første gang som et virtuelt kursus i håndtering af flow i sundhedsvæsenet.

Flow handler om at skabe sikre og sammenhængende forløb. Kurset er målrettet personale, der arbejder med at tilrettelægge udredning og behandling i sundhedsvæsenet. På kurset får de viden og værktøjer til at reducere ventetid, øge effektiviteten, reducere variation, øge forudsigelighed, lave bedre prognoser og øge afstemning mellem kapacitet og efterspørgsel.

Det første virtuelle kursus blev afholdt i 2020, hvor 12 deltog.

"Hvor tilfreds er du alt i alt med det virtuelle flowkursus?"

På en skala fra 1 (yderst utilfreds) til 5 (yderst tilfreds)

1 (meget utilfreds)	8 %
2	8 %
3	42 %
4	42 %
5 (meget tilfreds)	0 %

"Jeg har en forståelse af flowteorier og -redskaber og kan begynde at anvende det til at forbedre flowet lokalt"

På en skala fra 1 (meget uenig) til 5 (meget enig)

1 (meget uenig)	17 %
2	0 %
3	17 %
4	50 %
5 (meget enig)	17 %

Det siger et par deltagere om uddannelsen:

Man kan jo altid ønske, at man har mere tid til at gå i dybden med ting, men på baggrund af den tid, der var afsat til kurset, synes jeg, der var en fin fordeling af emnerne.

- Deltager, flowkurset

Supergodt at høre de andres arbejde og dialogerne. Og at se de andres opgaver.

- Deltager, flowkurset

Kapacitetsopbygning

PS!mprove samarbejder med sygehuse, regioner, kommuner og individuelle institutioner om at opbygge kapacitet i forbedringsarbejde og forbedringsledelse. Målet er at forbedre og fastholde patientsikkerhed og kvalitet af ydelser til borgere, hovedsageligt indenfor social- og sundhedsområdet.

PS!mprove bistår med at opbygge kapacitet i anvendelse af forbedringsmetoder og implementering af konkrete praksisnære og meningsfulde forbedringer samt i udviklingen af patientsikkerhedskulturen i organisationen. Kapacitetsopbygningen tilrettelægges altid i et samarbejde, så den tilpasses den enkelte organisations behov. Ydelsen sætter organisationen i stand til selv at stå for drift og udvikling af forbedringsarbejde og kapacitetsopbygning.

PS!mprove har bidraget i mere end 10 forskellige samarbejder omkring kapacitetsopbygning i 2020, der bl.a. omhandler fellowprogrammer for læger på hospitaler (Nyt Aalborg Universitetshospital og Hvidovre), sikkert operationsflow, uddannelse af mellemledere og medarbejdere i forbedringskompetencer i flere kommuner, kapacitetsopbygning og forbedring af medicinsikkerhed, et modul om Forbedringsmodellen på Professionshøjskolen Absalons sundhedsfaglige diplomuddannelse, kapacitetsopbygning for henholdsvis ledere og kvalitetsfolk i psykiatrien og ledere og medarbejdere i specialområdet autisme, begge dele i Region Midtjylland.

En række af opgaverne inden for kapacitetsopbygning er omlagt til virtuelle forløb. Det gælder fx læringsseminarer for forbedringsteams i socialområdet i Region Midtjylland og i et forløb med kapacitetsopbygning og coaching i Frederiksberg Kommune, hvor Forbedringsmodellen og tilhørende metoder anvendes på arbejdsmarkedsområdet.

Derudover har der været en utrolig fleksibilitet og kreativitet, der har gjort det muligt at afholde fysiske læringsseminar med behørig COVID-19-afstand nogle steder. Det gælder fx i samarbejdet om sikkert operationsflow i Region Midtjylland og i Gladsaxe Kommune, hvor der arbejdes med medicinsikkerhed i døgnrehabiliteringen.

Konsulenttydelser

PS!mprove løser konsulenttydelser af forskellig art, hvor der samarbejdes med sygehuse, regioner, kommuner og enkeltinstitutioner. PS!mproves særlige kompetencer inden for patientsikkerhed og forbedringsarbejde medvirker til bedre kvalitet for borgerne.

I 2020 har PS!mprove løst forskellige konsulentopgaver, heriblandt tre, der omhandler e-læring:

- Rådgivning og sparring i forbindelse med udvikling af e-læring om forbedringsmetoder til medarbejdere i Københavns Kommune
- Evaluering af e-læring om selvmordforebyggelse i Region Hovedstaden
- Samarbejde med Center for Sundhed i Region Hovedstaden om udvikling og udbredelse af et interaktivt e-læringsmateriale, der kan hjælpe med at styrke analysen af utilsigtede hændelser.

[Se e-læring om analysemetoder i patientsikkerhed på patientsikkerhed.dk/PSanalyse](https://patientsikkerhed.dk/PSanalyse)

Kommunikation og presse

Viden og kommunikation er et af PS!' fem strategiske fokusområder. Det er en del af vores strategi at indsamle og sprede dansk og international viden, erfaringer og idéer på tværs af sundhedsvæsenet og i den brede offentlighed. En del af dette arbejde foregår via vores hjemmeside, egne nyhedsbreve og profiler på sociale medier, men også via nyhedsmedier og fagblade har PS! i 2020 været med til at præge debatten.

Vores kommunikation tager altid afsæt i vores kerneopgave og tager udgangspunkt i at understøtte de særlige indsatsområder og strategien i øvrigt. Som en del af den strategiske kommunikation i Dansk Selskab for Patientsikkerhed arbejder vi ud fra et par centrale principper:

- Vi er kritiske og sætter fingeren på de væsentligste udfordringer for patientsikkerheden, men vi er samtidig konstruktive og løsningsorienterede.
- Vi kan godt mene noget, men vi ved først og fremmest noget.
- Vi går altid ud fra, at alle har de bedste intentioner – det gælder både personale, patienter og pårørende.

Både selskabets ansatte og bestyrelsesmedlemmer har været afsendere på debatindlæg m.m., der har været med til at præge dagsordenen. Vi har fx skrevet om patientsikkerhedskultur i Dagens Medicin, om at tage samtalen om den sidste levetid i Kristeligt Dagblad og Ugeskrift for Læger, om patientsikkerhedskultur i forbindelse med sommerens plejehjemssag i Berlingske, været medafsender på en artikel til Tidsskrift for Dansk Sundhedsvæsen om ledelse under coronakrisen, og i forbindelse med den internationale patientsikkerhedsdag var flere bestyrelsesmedlemmer afsender på et debatindlæg i Altinget om, at sundhedsarbejdernes trivsel er afgørende for patientsikkerhed.

Direktør Inge Kristensen har en fast klumme i Kommunal Sundhed, hvor hun i 2020 bl.a. har skrevet om emner som diagnosefejl, der ikke må føre til defensiv medicin; *realistic medicine*; innovation og exnovation; Hvad er vigtigt for dig?-dagen og styrkelse af den faglige ledelse.

Derudover har vi medvirket i forskellige artikler og indslag, hvor vi er blevet kontaktet af journalister, og det har været inden for vores område. Vi er bl.a. blevet kontaktet ad flere omgange ang. videokonsultationer, som vi i foråret bragte et blogindlæg om på vores egen hjemmeside, ligesom vi har medvirket i P1-programmet "Sygt nok" om misinformation med udgangspunkt i coronapandemien.

I begyndelsen af året var der fortsat medieomtale af rapporten "Veje til bedre diagnoser", som vi udgav i december 2019, bl.a. via tv-indslag på TV 2 Øst og omtale i forskellige medier.

I efteråret var der forskellig omtale af rapporten om telemedicin (side 48). Allerede i august skrev formand Karin Friis Bach et debatindlæg til Altinget om, at vi mangler viden om telemedicins indflydelse på patientsikkerhed. Det blev undersøgt for første gang i vores rapport, der udkom i oktober, hvor Altinget bragte et interview med direktør Inge Kristensen, ligesom rapporten blev omtalt i andre medier. I forbindelse med offentliggørelsen afholdt vi et webinar, og vi har også skrevet et blogindlæg om de vigtigste resultater fra rapporten til IHI's hjemmeside. Det indlæg er delt i IHI's nyhedsbrev, der har over 175.000 modtagere fra hele verden.

Derudover har vi fået massiv omtale af opstarten af I sikre hænder 3 i særligt lokale og regionale medier (læs mere på side 15).



Vi har i 2020 fået kroge på muren ved vores kontorer på Frederiksberg Hospital, så vi også her er synlige i billedet. Banneret er fra Pride Week i august, der samtidig blev opfulgt af et blogindlæg på hjemmesiden om lighed i sundhed og emotionel skade af formand Karin Friis Bach.

Statistik og trafik

Følgende tal er med visse forbehold, da der kan være forskellige måder, programmer opsamler data på, ligesom inkognito browsere og fravalg af cookies påvirker, hvilke data der er tilgængelige. Vi har alligevel taget det med, da det trods alt giver et godt billede af trafikken på vores digitale medier i 2020.

Patientsikkerhed.dk

Vi har i 2020 haft 65.905 brugere på hjemmesiden, der i alt har besøgt os 92.862 gange. Til sammen har de set 168.047 sider. Over halvdelen finder os via søgemaskiner, hvor "patientsikkerhed" er det mest anvendte søgeord, der leder frem til os. Blandt de mest populære sider er Forbedringsmodellen og vores tjekliste til sikker mundtlig kommunikation, ISBAR.

De 10 mest læste artikler på patientsikkerhed.dk fra 2020:

1. Spild forhindrer flow og er derfor farligt for patientsikkerheden
2. Nyt projekt skal skabe "Medicinsikre botilbud"
3. To nye online-netværk skal styrke patientsikkerheden under coronakrisen
4. Ny interaktiv e-læring skal støtte analysen af utilsigtede hændelser
5. Patientsikkerhed i en coronatid
6. PS! og COVID-19
7. Flere kommuner får nu mulighed for at deltage i I sikre hænder
8. Patientsikkerhedsprisen 2020: Spørg en læge om coronavirus
9. Patientsikkerhedsugen 2020
10. 10 kommuner udvalgt til Medicinsikre botilbud

De 5 mest læste blogindlæg på patientsikkerhed.dk fra 2020:

1. Videokonsultationer hitter under corona – men pas på patientsikkerheden
2. Patientsikkerhed under en pandemi
3. Ude godt, hjemme bedst – også når vi skal dø
4. Vi er nødt til at snakke med patienterne om COVID-19 – og med hinanden
5. Florence Nightingale 200 år: Grundlægger af moderne sygepleje og pioner for patientsikkerhed

Nyhedsbreve

I 2020 er antallet af modtagere af selskabets nyhedsbrev steget med 7 % til 2.683 personer.

Vi har i løbet af året udsendt 17 nyhedsbreve, der har en gennemsnitlig åbningsprocent på 36 %. Det mest populære nyhedsbrev havde en åbningsprocent på 47 % og blev udsendt den 29. oktober. Her handlede tophistorien om det nye interaktive e-læringsmateriale, der skal støtte analysen af utilsigtede hændelser (læs mere om materialet på side 44).

Sociale medier

PS! er aktiv på de sociale medier Twitter og LinkedIn. På Twitter rundede vi 5.000 følgere den 8. december 2020. I løbet af året fik vi i alt 464 nye følgere, og vi sluttede året af med 5.033 følgere.

I 2020 nåede vores aktivitet på Twitter op på 390.300 eksponeringer, hvilket betegner det antal gange, brugere har set tweets fra Dansk Selskab for Patientsikkerhed.

På LinkedIn fik vi i 2020 omkring 2.700 nye følgere, og dermed kunne vi runde året af med i alt 8.681 følgere. Her er vores opslag i årets løb i alt nået op på knap 400.000 eksponeringer.

December måned har på både Twitter og LinkedIn været den måned, hvor vi nåede ud til flest brugere. Det skyldes i høj grad vores julekalender, hvor vi gennem 24 låger delte medarbejdernes bedste tips, viden om og inspiration til patientsikkerhedsarbejdet under #PSgodjul.

Top-tweet opnåede 5.237 eksponeringer

#tagsamtalen - sådan lyder opfordringen fra @OveGaardboe. Sundhedsvæsenet har stor indflydelse på, hvordan borgere og patienter - og pårørende - oplever den sidste del af deres liv. Det er ikke mindre aktuelt under #covid19dk. #patientsikkerhed #sundpol
patientsikkerhed.dk/blogs/vi-noedtd...

6 15



Dette tweet fik det højeste antal eksponeringer i 2020.

Eksempel fra 15. december i vores virtuelle julekalender.

Fagligt Nyt

Nyhedsbrevet Fagligt Nyt holder læserne orienteret om de seneste nationale og internationale forskningsresultater, begivenheder, trends og meninger inden for patientsikkerhed. Nyhedsbrevet har godt 500 abonnenter. I 2020 er der udsendt fem numre af Fagligt Nyt.

Fagligt Nyt

I juli 2020 havde Fagligt Nyt temanummer om COVID-19-pandemiens betydning for patientsikkerheden.

Nyhedsbrevet har generelt en høj åbningsrate på omkring 50 % og en klikrate på 30-50 %, hvilket tyder på stor interesse for indholdet.

[Læs mere på patientsikkerhed.dk/fagligtnyt](https://patientsikkerhed.dk/fagligtnyt)

Udsendelse af materialer

Vi har forskellige materialer til rådighed, som kan bestilles ved sekretariatet. Det drejer sig om ISBAR-blokke og lommekort (tjeklister til sikker mundtlig kommunikation) og Sig frem-materialer.

Sig frem er et redskab, der er beregnet til at fremme dialog og samarbejde mellem patienter og sundhedsprofessionelle. Materialet består af postkort, som patienterne kan bruge til at give tilbagemeldinger på deres oplevelser, samt en lille postkasse til at indsamle postkortene i. Det er en enkel og nem metode til at få indsigt i patienterne og de pårørendes viden, oplevelser og erfaringer. Desuden findes en plakat, der skaber synlighed omkring postkortene.

I 2020 har vi fremsendt Sig frem-materialerne uden beregning. Det har flere sygehusafdelinger benyttet sig af, men også enkelte kommuner, botilbud og lægeklinikker har bestilt materialet. Der har i alt været 25 bestillinger, og vi har sendt 6.500 postkort, 3 plakater, 14 postkasser og 21 startpakker afsted.



Sig frem-materialet.



ISBAR-materialet.

ISBAR er en tjekliste til sikker mundtlig kommunikation om borgerens helbredstilstand og patientbehandling. Det er et dialogværktøj, der hjælper med at sikre klare arbejdsgange for overleveringer, så alle relevante informationer deles.

Materialet er udviklet af Dansk Selskab for Patientsikkerhed, og det består af A6-blokke (50 sider) og laminerede lommekort. Vi fremsender materialer, mod at man selv betaler produktionsomkostninger og forsendelse og minimum bestiller 10 ISBAR-blokke eller lommekort. Det har 32 steder benyttet sig af i 2020. I alt har vi udsendt 1.726 ISBAR-blokke og 802 lommekort.

Udgivelser

Patientsikkerhed og telemedicin

Patientsikkerhed og telemedicin. Hvordan påvirker telemedicin patientsikkerhed? Internationale og danske erfaringer. Udgivet af Dansk Selskab for Patientsikkerhed i samarbejde med Center for Innovativ Medicinsk Teknologi (CIMT). Oktober 2020.

PS! har gennem de seneste to år haft strategisk fokus på at undersøge og understøtte patientsikkerheden ved anvendelse af digitale løsninger, og det er et væsentligt skridt på vejen, at vi i 2020 kunne præsentere denne rapport, den første af sin art, om patientsikkerhed og telemedicin.

”Dette er den første rapport, der undersøger telemedicin med et patientsikkerhedsperspektiv. Det er vi nødt til at have meget mere fokus på, for vi skal sikre, at vi bruger de digitale ydelser i hjemmet til de rigtige borgere på det rette tidspunkt, så det styrker både den oplevede kvalitet og patientsikkerheden – og omvendt ikke kompromitterer sikkerhed og kvalitet,” siger direktør Inge Kristensen.

Dansk Selskab for Patientsikkerhed har i samarbejde med Center for Innovativ Medicinsk Teknologi (CIMT) gennemført en større analyse af internationale og danske erfaringer med telemedicins effekter på patientsikkerhed. Der er udført en systematisk litteraturgennemgang, hvor data fra 59 publikationer er analyseret. Disse publikationer er nyere reviews på området, som evaluerer telemedicin og angiver data, der relaterer sig direkte eller indirekte til patientsikkerhed. Ti danske nøglepersoner i telemedicin er derudover blevet interviewet for at belyse danske erfaringer med telemedicins effekter på patientsikkerhed.

Rapporten viser, at telemedicins effekt på patientsikkerhed ikke undersøges systematisk, og at der heller ikke findes et standardsæt af dataindsamlinger, der kan bruges til formålet. Derfor mangler der fortsat viden om effekter af telemedicin på patientsikkerheden. Rapporten viser nuancerne, og hvordan telemedicin kan have både positive og negative effekter på patientsikkerheden.

”Telemedicin er mere end blot ny teknologi. Den ændrer hele processen for, hvordan sundhedsydelser leveres, og bør derfor evalueres og implementeres på en måde, der omfatter alle aspekter af det komplekse sundhedsvæsen, herunder effekter på patienter, personale, opgaveløsning og de organisatoriske rammer,” siger Inge Kristensen.

På baggrund af rapportens resultater – og mangeårige erfaringer med patientsikkerhedsarbejde – anbefales 5 fokusområder for fremadrettede indsatser i det digitale sundhedsvæsen i Danmark, herunder telemedicin:

1. Bedre data om effekter af telemedicin på patientsikkerhed
2. Brug af en systematisk metode til udvikling og implementering
3. Læring af, hvad der går galt, og hvad der går godt
4. Risikostratificering af brugeren og teknologier
5. Kompetenceudvikling på begge sider af skærmen.

Rapporten er støttet af Helsefonden og Steno Diabetes Center Odense.

[Se rapporten på patientsikkerhed.dk/PStelemedicin](https://patientsikkerhed.dk/PStelemedicin)

Klar til at tage samtalen

Klar til tage samtalen – en guide til sundhedsprofessionelle om samtaler ved livets afslutning. Udviklet af Heidi Bergenholtz, klinisk sygeplejespecialist og postdoc, Holbæk Sygehus og REHPA, i samarbejde med Dansk Selskab for Patientsikkerhed. December 2020.



Klar til at tage samtalen-materialet.

Patienter oplever bedre kvalitet i behandlingen i deres sidste tid, når der er sket en tidlig afklaring af behandling og pleje. Men forskning og klinisk erfaring viser, at disse samtaler ikke er implementeret systematisk i den kliniske praksis.

Vi oplever fortsat stor interesse for projektet Klar til samtalen, som var finansieret af Fremfærd Sundhed-Ældre og TrygFonden og sluttede i foråret 2019. Flere af de sygehuse, vi samarbejder med, har efterspurgt et konkret værktøj.

Derfor har Heidi Bergenholtz, klinisk sygeplejespecialist og postdoc, Holbæk Sygehus og REHPA, og Ove Gaardboe, overlæge og chefkonsulent i PSI, forfattet samtaleguiden ”Klar til at tage samtalen.”, som er den sundhedsprofessionelles guide til at tage samtalen med patienter om livets afslutning.

Formålet har været at udvikle et materiale, der kan bruges alle steder. Guiden består af et lommekort med forslag til formuleringer, og en uddybende pjece, hvor man kan læse mere om de enkelte dele.

Materialet baserer sig på forskning og klinisk erfaring og udspringer af flere års arbejde med projekterne:

- Klar til samtalen, Dansk Selskab for Patientsikkerhed
- Alvorligt syge og døende, arbejdsgruppe, Holbæk Sygehus
- Den svære nødvendige samtale ved livets afslutning, postdoc-projekt, REHPA og Holbæk Sygehus.

Intentionen har været at samle alle de gode erfaringer, der eksisterer om disse samtaler, både nationalt og internationalt, i et materiale, der er direkte brugbart i samtalen med patienten.

[Se materialerne på patientsikkerhed.dk/samtaleomdensidstetid](https://patientsikkerhed.dk/samtaleomdensidstetid)

Anbefalinger til at styrke den faglige ledelse i ældresektoren

Hvordan skaber vi faglig ledelse og en lærende kultur i praksis? Udspil med afsæt i Ældretopmødet 2020. Udarbejdet af Helen Kæstel, sygeplejechef i Aalborg Kommune, Inge Kristensen, direktør for PSI, Kari Rose Holm, programleder i Videnscenter for Værdig Ældrepleje og Sidsel Vinge, projektchef i VIVE. Oktober 2020.

Den 30. september og 1. oktober 2020 inviterede sundheds- og ældreminister Magnus Heunicke, Ældre Sagen, FOA og KL borgere, pårørende, forskere, fagfolk, ledere, medarbejdere og politikere til topmøde for at diskutere, hvordan fremtidens ældrepleje kan se ud.

Direktør Inge Kristensen deltog som faglig ekspert, og på baggrund af ældretopmødet udarbejdede hun og tre andre aktører efterfølgende fem anbefalinger til at styrke den faglige ledelse og skabe en lærende kultur i ældresektoren:

- 1) Kommunerne skal sikre tid og rum til faglig ledelse blandt lederne i frontlinjen.
- 2) Skab en klar national ramme for, hvad faglig ledelse er i praksis.
- 3) En national kvalitetsramme for det kommunale ældre- og sundhedsområde:
 - Der skal holdes hyppige tværfaglige borgermøder: Opbygning af en stærk konferencekultur.
 - Habitualskemaer på alle borgere: Rettidig omhu er kernen i forebyggelse på ældreområdet.
 - Der skal arbejdes systematisk med patientsikkerhed i kommunerne.
 - Der skal arbejdes systematisk med borgernes livskvalitet, selvbestemmelse og trivsel.
 - Der skal holdes indflytningssamtaler på plejehjem.
 - Alle borgere skal have tilbud om en samtale om den sidste tid.
 - Alle borgere skal have én navngiven faglig tovholder i kommunerne.
- 4) Et samlet, styrket og læringsorienteret sundheds- og ældretilsyn.
- 5) Et obligatorisk nationalt lederprogram om praksisnær faglig ledelse.

Derudover indeholder udspillet forslag til styrket borger- og pårørendeinddragelse i praksis:

- Landsdækkende undersøgelser af borger- og pårørendeoplevelser
- Plejehjemsbestyrelser på alle plejehjem.

I indledningen til udspillet, der blev offentliggjort i oktober, skriver de fire aktører:

"Vi har taget udgangspunkt i ét af Ældretopmødets temaer, som vi finder helt centralt. Og vi har fokus på, hvad der skal til for reelt at løfte området i bredden: Ikke bare på papiret – men ude i den hverdag borgerne møder. Og ikke i et par få udvalgte kommuner – men i alle kommuner og for alle borgere.

At få løftet i bredden og skabt varige ændringer er ikke noget, man gør med et snuptag. Det kræver et længere perspektiv. At skabe en lærende kultur er i sagens natur svært at gøre via politiske tiltag på nationalt plan: Den slags retter sig oftere mod struktur. Men vi har lagt os i se-len for at komme med nogle helt konkrete bud på, hvad man kan gøre på nationalt plan for at skabe langsigtede og reelle ændringer på ældre- og sundhedsområdet, som effektivt vil fremme mere faglig ledelse og en lærende kultur i praksis."

[Læs anbefalingerne på patientsikkerhed.dk/aeldretopmoede2020](https://patientsikkerhed.dk/aeldretopmoede2020)

Om Dansk Selskab for Patientsikkerhed

Formand

Karin Friis Bach
Formand for Sundhedsudvalget, Danske Regioner
Repræsenterer Danske Regioner

Næstformænd

Camilla Rathcke
Formand for Lægeforeningen
Repræsenterer Lægeforeningen

Jens Kristian Hedegaard
Byrådsmedlem og formand for Social- og Sundhedsudvalget, Holstebro Kommune
Repræsenterer KL

Kasserer

Dorthe Boe Danbjørg
Næstformand i Dansk Sygeplejeråd
Repræsenterer Dansk Sygeplejeråd

Øvrige bestyrelsesmedlemmer

Torben Klitmøller Hollmann
Formand for social- og sundhedssektoren, FOA
Repræsenterer FOA

Klaus Lunding
Formand for Danske Patienter
Repræsenterer Danske Patienter

Jacob Isøe Klærke
Regionsrådsmedlem i Region Midtjylland
Repræsenterer Danske Regioner

Jesper Gulev Larsen
Formand for Danmarks Apotekerforening
Repræsenterer Danmarks Apotekerforening

Peter Huntley
Direktør i Medicoindustrien
Repræsenterer Medicoindustrien

Freddy Nielsen
Repræsenterer Danske Handicaporganisationer

Henrik Vestergaard
Viceadm. Direktør, Lægemiddelindustriforeningen
Repræsenterer Lægemiddelindustriforeningen

Pernille Beckmann
Borgmester, Greve Kommune
Repræsenterer KL

Patientsikkerhedsrådet

Patientsikkerhedsrådet arbejder for at forebygge fejl og skader samt udbrede viden om patientsikkerhed i det danske sundhedsvæsen. Rådet er nedsat af PS! og fungerer som et uafhængigt rådgivende organ for selskabets bestyrelse.

Medlemmer er udpeget af organisationer med faste pladser, medlemmer, der er valgt eller udpeget af bestyrelsen og medlemmer, der er valgt på generalforsamlingen. Rådet består af 30 medlemmer og en suppleant.

[Se alle medlemmer på patientsikkerhed.dk/patientsikkerhedsraadet](https://patientsikkerhed.dk/patientsikkerhedsraadet)

Ressourcer

PS! har en mindre grundfinansiering fra Danske Regioner og regionerne, KL og kommunerne samt medlemskontingenter. I 2020 blev PS!' aktiviteter derudover finansieret af bidrag fra puljer og fonde, herunder fra Sundheds- og Ældreministeriet, Helsefonden, Fremfærd, Innovationsfonden, Velliv Foreningen og TrygFonden.

PS!improve er et ApS ejet 100 % af Dansk Selskab for Patientsikkerhed. PS!improve driver kursus- og konsulentvirksomhed. Overskuddet går ubeskåret til finansiering af almennyttige aktiviteter i PS!.

Generalforsamling

Dansk Selskab for Patientsikkerheds ordinære generalforsamling for 2020 blev afholdt den 21. april som den første virtuelle generalforsamling i selskabets historie.

Medlemskab

Medlemskabet af Dansk Selskab for Patientsikkerhed er enten på individuel eller kollektiv basis; både enkeltpersoner, organisationer og virksomheder med interesse for patientsikkerhed kan være medlemmer. I 2020 havde PS! i alt 122 medlemmer, fordelt på 48 individuelle og 74 kollektive medlemmer.

Dansk Selskab for
PatientSIkkerhed

Vi arbejder for at forbedre patientsikkerheden i
det samlede sundhedsvæsen. Borgere og patienter
skal opleve tryghed, effektivitet og sammenhæng
– hele tiden og for alle.

c/o Frederiksberg Hospital
Vej 8, indgang 1, 1. sal
Nordre Fasanvej 57
2000 Frederiksberg

patientsikkerhed.dk

PS!