



REGION SJÆLLANDS
KVALITETSPOLITIK
2015 – 2018

Forord til Region Sjællands kvalitetspolitik 2015-2018

Region Sjælland leverer en bred vifte af ydelser inden for sundhedsvæsenet, socialområdet og regional udvikling. En central del af regionens eksistensberettigelse er, at disse ydelser har høj og ensartet kvalitet, herunder at der er sammenhæng i ydelserne. I Region Sjælland offentliggør vi løbende vores resultater på hjemmesiden »Tjek vores kvalitet«. Denne åbenhed bærer vi videre ind i kvalitetsarbejdet. Målet er, at borgerne oplever, at regionen er til for dem. Derfor tager kvalitetspolitikken afsæt i Region Sjællands vision: »Sammen skaber vi udvikling, nye muligheder og bedre sundhed – Region Sjælland er til for dig«.

Visionen udmøntes gennem seks strategiske målsætninger i et stærkt forankret samarbejde med borgerne, kommunerne, erhvervslivet og andre samarbejdspartnere. Kvalitetspolitikken understøtter visionen og målsætningerne, så det sikres, at den regionale virksomhed skaber værdi og kvalitet for borgerne i deres hverdag. Region Sjællands Kvalitetspolitik bygger på seks grundprincipper:

- Vi leverer høj service
- Vi inddrager borgeren som partner
- Vi leverer høj faglighed
- Vi har høj sikkerhed for borgeren
- Vi sikrer sammenhæng i borgerens forløb
- Vi øger ligheden i sundhed.

Kvalitetspolitikken er den overordnede ramme for regionens samlede kvalitetsarbejde og er dermed afsættet for beskrivelse af konkrete mål for kvalitetsudvikling inden for de enkelte virksomhedsområder. Alle Region Sjællands virksomhedsområder styrer efter kvalitetspolitikens grundprincipper inden for de til enhver tid givne rammer for det daglige virke. Medarbejderne er det vigtigste aktiv i Region Sjællands virke. Derfor er et attraktiv arbejdsmiljø en afgørende forudsætning for, at regionen vedvarende kan levere ydelser af høj kvalitet.

Jens Stenbæk
Formand for Regionsrådet

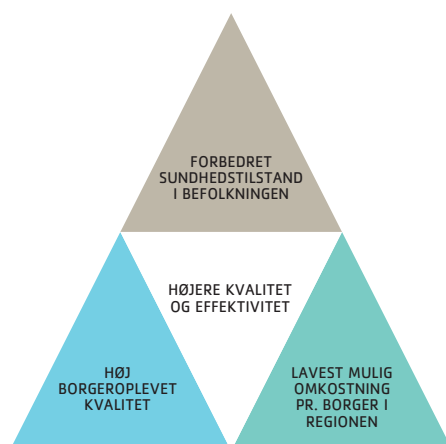
Introduktion til Region Sjællands Kvalitetspolitik

I Region Sjælland arbejder vi struktureret og målrettet med kvalitet og sikrer, at vi leverer ydelser af høj kvalitet til regionens borgere. Derfor har Region Sjælland formuleret en kvalitetspolitik, som sætter de overordnede rammer for kvalitetsarbejdet i alle regionens virksomhedsområder og tværgående centre. Kvalitetspolitikken udmøntes i en kvalitetsstrategi for hvert virksomhedsområde.

For at højne kvaliteten for borgerne skaber vi helhed og sammenhæng på tværs af virksomhedsområder og sektorer. Kvalitetspolitikken understøtter kvalitetssikring og kontinuerlig udvikling i det daglige arbejde i regionen.

Målet er at give borgerne den bedst mulige oplevede kvalitet. Fundamentet for dette er høj faglig og organisatorisk kvalitet.





Politikken tager afsæt i internationale, nationale og regionale målsætninger og rammer for kvalitetsarbejdet. Udmøntning af politikken tager udgangspunkt i dimensionerne i modellen, så der stræbes efter at opnå den tredelte målsætning:

- Forbedret sundhedstilstand i befolkningen
- Høj borgeroplevet kvalitet
- Lavest mulig omkostning pr. borger i regionen

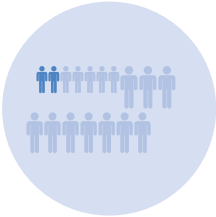
Denne model er udviklet med fokus på sundhedsvæsenet, hvor målet er at løfte kvaliteten og effektiviteten. I denne politik anvender vi elementerne i modellen på alle virksomhedsområderne i Region Sjælland med henblik på kvalitetsudvikling.

En væsentlig ramme for kvalitetspolitikken er 'Program for Region Sjælland – Vision og handlingsplan 2014-2017'. Her formuleres seks strategiske målsætninger, der nås gennem et tæt samarbejde med borgerne, kommunerne og erhvervs-livet. Regionen skaber med programmet de bedste rammer for borgernes livskvalitet. Borgerne skal opleve, at regionen er til for dem, og at den regionale virksomhed skaber værdi for borgerne i deres hverdag. Den Regionale Kvalitetspolitik understøtter dette.

VI LEVERER
HØJ SERVICE



VI ØGER
LIGHEDEN I
SUNDHED



VI INDDRAGER
BORGEREN SOM
PARTNER



- vi er til for dig

VI SIKRER
SAMMENHÆNG
I BORGERENS
FORLØB



VI LEVERER
HØJ
FAGLIGHED



VI HAR HØJ SIKKERHED
FOR BORGEREN

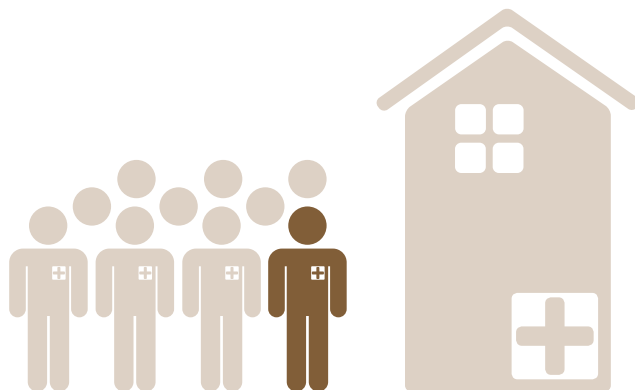


Region Sjællands Kvalitetspolitik er bygget op om følgende seks grundprincipper: Service, partnerskab, faglighed, sikkerhed, sammenhæng og øget lighed i sundhed. De grundlæggende principper er:

- Vi leverer høj service
- Vi inddrager borgeren som partner
- Vi leverer høj faglighed
- Vi har høj sikkerhed for borgeren
- Vi sikrer sammenhæng i borgerens forløb
- Vi øger ligheden i sundhed

De seks grundlæggende principper

I det følgende beskrives de seks principper, der er bærende for kvalitetspolitikken. Nogle principper vil især være gældende for enkelte virksomhedsområder, mens andre vil være mere generelt gældende. I de enkelte virksomhedsområders kvalitetsstrategier konkretiseres principperne yderligere jævnfør afsnittet »Fra politik til strategi til handling« (side 13).



Vi leverer høj service

I Region Sjælland oplever borgeren tilgængelighed og fleksibilitet i forhold til den hverdag og det liv, som borgeren lever. Vi skaber samtidig en realistisk sammenhæng mellem borgerens forventninger og vores muligheder for at indfri disse.

Vi er opmærksomme på førstehåndsindstrykket, når borgeren møder vores virksomhed, og vi signalerer åbenhed, imødekommenhed og professionalisme. Vi minimerer ventetid, og hvor ventetid er uundgåelig, informerer vi herom og minimerer gerne i forhold til ventetiden.

I vores kommunikation med borgerne lægger vi vægt på en venlig og imødekommende tone med fokus på brugernes behov for viden og omsorg. En vigtig del af kommunikationen handler således også om at lytte.

Vi sikrer rettidig videregivelse af relevant information gennem velfungerende kommunikationskanaler til rette samarbejdspartnere og relevante interessenter.

Vores organisation bærer præg af åbenhed og gennemsigtighed. Borgeren skal hurtigt kunne danne sig et overblik over valgmuligheder i en konkret situation, men vi tilbyder også vejledning i forhold til at træffe et valg. Vi sikrer et generelt højt informationsniveau om regionens ydelser og indsatser.

Region Sjællands geografiske placering betyder, at ikke alle ydelser kan tilbydes tæt på borgerens bopæl eller arbejdssted. I de tilfælde skaber vi transportmuligheder og fleksible løsninger, som kan minimere borgerens gener i forhold til transport.

Vi inddrager borgeren som partner

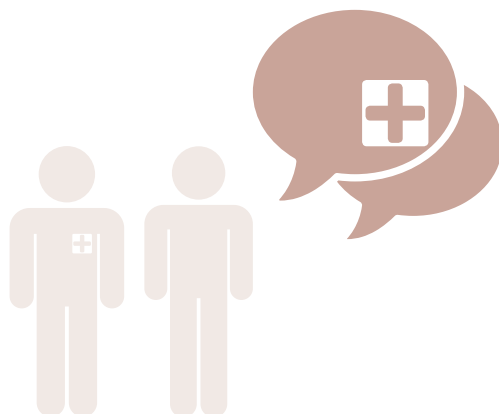
Vi højner kvaliteten af Region Sjællands ydelser ved at inddrage borgeren, ligesom vi systematisk inddrager brugerperspektivet i planlægning, organisering og udvikling af Region Sjællands ydelser.

Vi styrker de værdier, som ligger i ordet partnerskab. Med partnerskab forstås en ligeværdig og respektfuld relation mellem bruger og professionel, hvor aktørerne ser hinanden som et aktiv for at styrke kvaliteten af ydelserne.

Vi stræber efter at have tilfredse borgere, der oplever effekten af en velfungerende region, hvor borgeren er en værdifuld partner.

Vi højner kvaliteten af Region Sjællands sundhedsydelser ved at inddrage borgeren i eget forløb. Borgeren skal opleve at have indflydelse på den beslutning, der bliver truffet, at være mødt med værdighed og respekt, samtidig med, at borgeren kender sine rettigheder.

Vi inddrager de pårørende som aktive ressourcepersoner. De pårørende kan bidrage med vigtig viden og erfaring. Derudover hjælper vi borgeren til at kunne deltage aktivt og tage ansvar for eget forløb. Det gør vi gennem god information og relevante brugeruddannelser.





Vi leverer høj faglighed

Region Sjællands kerneydelser er af højest mulig faglig kvalitet. Vores personale er veluddannet, kvalificeret og anvender fagligt veldokumenterede metoder samt den mest opdaterede viden i mødet med borgerne.

Vi arbejder evidensbaseret, innovativt og spreder ny viden i organisationen. Vi lægger vægt på at implementere ny viden og forskningsresultater samt at udbygge forskningsaktiviteter i egen organisation.

Vi fastlægger mål og monitorerer kontinuerligt resultater og effekter. Vi anvender data til benchmarking, videndeling samt til at skabe kvalitetsforbedringer.

Kompetenceudvikling er et nøgleområde i Region Sjælland for at sikre kvaliteten i vores organisation. Det er samtidig med til at sikre, at vi er en kvalitetsbevist og attraktiv virksomhed, der kan rekruttere og fastholde kompetente medarbejdere.

Vi har høj sikkerhed for borgeren

Region Sjælland prioriterer høj sikkerhed. Grundet store og komplicerede systemer er det altafgørende at have processer, der sikrer borgerne mod utilsigtede hændelser.

Ved sundhedsydelser prioriteres patientsikkerheden højt i ethvert patientforløb. Vi arbejder proaktivt med patientsikkerhed og med at skabe fælles forståelse for sikkerhedskulturen. Vi arbejder målrettet med at uddrage læring af fejl og utilsigtede hændelser og ændrer praksis fremadrettet, hvis der identificeres uhensigtsmæssigheder.

Vi understøtter en bæredygtig udvikling og har fokus på resourceffektivitet og grøn omstilling.

Vi beskytter borgere og grundvandet mod virkninger af forurening. Vi kortlægger og oprensner jordforureninger, der truer grundvandet, indeklimaet eller udgør en kontaktrisiko.

Ved alle byggerier, små og store, prioriterer vi, at disse kan gennemføres sikkerheds- og sundhedsmæssigt forsvarligt, således at ingen udsættes for unødige risici eller påvirkninger fra byggepladsen. Vi indhenter kontinuerligt inspiration og erfaringer fra øvrige byggerier, med hensyn til håndtering af sikkerheds- og sundhedsmæssige forhold på og omkring byggerierne. I byggerier tager vi højde for fremtidig anvendelse og medtænker størst mulig sikkerhed for borgere og brugere.



Vi sikrer sammenhæng i borgerens forløb

I Region Sjælland skaber vi sammenhængende forløb. Vi drøfter kontinuerligt forløb med borgerne og deres pårørende, så vi kan uddrage læring og udvikling.

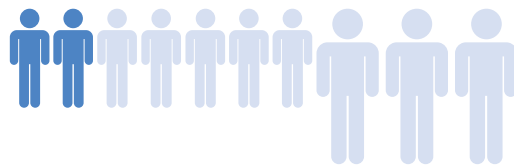
Vi samarbejder og er i dialog på tværs af faggrupper og sektorer. Vi arbejder med fælles mål og fælles indsats. Vi styrker og forenkler samarbejdet, og ønsker en stærk samarbejdskultur og videndeling med henblik på at øge sammenhæng i alle forløb.

Vi vælger tværsektorielle samarbejdsmodeller, når det tilgodeser borgernes behov, og tilrettelægger vores IT- systemer, arbejdsgange, byggeprojekter samt samarbejde med kommunerne, så det understøtter og fremmer hensigtsmæssige forløb.

Med én indgang til sundhedsvæsenet sikrer vi alle borgere lige adgang til samme gode forløb, samt ensartet og smidig koordinering som understøttelse af det videre forløb.

Vi gør brug af multidisciplinære teams og en central koordinator, når der er behov for at understøtte særlig komplekse og tværgående forløb.





Vi øger ligheden i sundhed

Ulighed i sundhed er et veldokumenteret problem i visse områder af landet, herunder flere steder i Region Sjælland. Gennem en målrettet indsats for de mest udsatte grupper i samfundet øger vi borgernes middellevetid og livskvalitet.

Vi sætter ind med tidlige og differentierede indsatser for at forbedre borgernes generelle sundhedstilstand og trivsel. Vi har fokus på forebyggelse og rehabilitering, samt arbejder for, at alle borgere i Region Sjælland har lige adgang til behandling og pleje i sundhedsvæsenet uanset bopæl.

Vi erkender, at den enkelte borgers sundhed ikke kun er et spørgsmål om biologisk arv eller et aktivt valg af levevis, men et samspil af mange forskellige faktorer som opvækstvilkår, uddannelse, indkomst, arbejdsmarkedstilknytning, boligforhold, arbejdsmiljø og fysisk miljø. Det betyder, at der skal arbejdes med mange og forskelligartede indsatser i samarbejde med mange aktører, herunder kommuner, lokalsamfund og praktiserende læger.

Kvalitetsledelse og -kultur

Politik og strategier gør det ikke alene. I Region Sjælland skal kvalitetsledelse og skabelsen af en kvalitets- og servicekultur i alle virksomheder være en integreret del af den samlede ledelsesopgave.

Lederne i regionen skal være med til at sikre, at de grundlæggende principper bliver forankret blandt medarbejderne, så ord kan blive til handling – og handling til kvalitet.

Lederne går foran og sætter kvalitet på dagsordenen. Alle medarbejdere har et medansvar for at fremme de værdier, der skal præge organisationen. Dette sker både gennem dialog med borgere og kolleger – og gennem konkrete handlinger; både når der skabes succes og begås fejl.

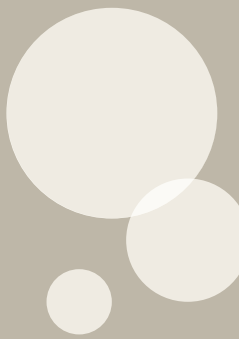
I Region Sjælland arbejder vi for, at fælles tværgående tiltag koordineres med lokale tiltag, så der opnås en fælles tilgang til kvalitetsledelse. Der skal være fokus på kvalitet, forenkling og ressourcer – og på korrekt registrering og anvendelse af data. Lokal forankring af kvalitetsforbedringer ud fra tidstro data er et omdrejningspunkt for arbejdet.

Fra politik til strategi til handling

Kvalitetspolitikken er den overordnede ramme for regionens samlede kvalitetsarbejde. Med afsæt i politikken udarbejder vi strategier og konkrete mål for kvalitetssikring – og udvikling i regionens virksomhedsområder.

Det er lederne i virksomhedsområderne i Region Sjællands ansvar, at de i tæt samarbejde med medarbejdere og borgere omsætter de lokale strategier til konkret handling og dermed til kvalitet i det daglige møde med Region Sjællands borgere.









KVALITETSPOLITIK
FOR REGION SJÆLLAND
2015 – 2018