

Din arbejdsplads

**Dit  
personaleblad**

KVALITET PÅ PLADS:

## AKKREDITERINGEN I HUS

“I GODE HÆNDER” HOS ALLE OS I REGIONEN:

Vi dyrker alle de gode ting,  
vi gør – for borgere, brugere og patienter



# SYGGEHUS THY-MORS

PERSONALEMAGASINET "INDSIGT & UDSYN"

## INDSIGT & UDSYN JUNI 2011

Leder og kolofon 3

Siden sidst 4



Akkrediteringen kom på plads 5

Ekspertter klar med roser: Sygehus Thy-Mors har ekstremt stort fokus på patientsikkerhed 6-7



Sygehus Thy-Mors skærer i kræft-ventetider 8-10

Hans Christian helt privat – mød ledende overlæge 11



Opslagstavle: Forårsfest, revy, psykisk arbejdsmiljø 12-13



### TEMA: I Gode Hænder

I gode hænder hos alle os i regionen 14-15

Mød sygehusdirektør Michael Storm Klausen

og kræft-koordinator Dorte Møller Jensen,

regionsdirektør Per Christiansen 16-19

Hvad betyder ”I gode hænder”? 20-21

### Rundt i regionen:

Tilfredshed 2010/11 22-23

### Bagsiden

Trivselskonsulentens hjørne 24



## LEDER

# PATIENTERNE I CENTRUM

Af Michael Storm Klausen,  
sygehusdirektør

Sygehus Thy-Mors er en travl arbejdsplads. Det har månederne, siden jeg blev direktør i januar, i den grad vist. Der er ikke to dage, der ligner hinanden. Og det gælder for os alle sammen.

Aktiviteterne hober sig op:

Siden nytår er vi – som de første i Danmark – blevet akkrediteret efter Den Danske Kvalitets Model, som hele det danske sundhedsvæsen i de kommende år skal igennem.

Vi har sat gang i et stort arbejde med at opbygge en fælles akutmodtagelse. Med repræsentanter for både medarbejdere og ledelse. Et kæmpe arbejde, som betyder, vi skal gen-tænke hele organiseringen af sygehuset og vores funktioner.

Som led i projektet ”Patientsikkert Sygehus” måler vi nu uge for uge – i alle afdelinger – vores præstationer inden for patientsikkerheden. Vi er et af fem danske sygehuse, der skal gå foran og løfte patientsikkerheden til internationalt elite-niveau. Godt bistået af internationale eksperter, som løbende kigger inden for og roser og giver råd.

Og endelig har vi netop taget det første spadestik på det nye byggeri af en ny fælles akutmodtagelse i Thisted til 120 millioner kroner. Den skal være færdig i løbet af de næste to år og kræver stor

planlægning og opfølgning fra teknisk afdeling og byggeudvalg.

Dertil kommer løbende udfordringer med at holde styr på økonomien.

Jeg kan godt forstå, hvis nogle af jer bliver forpustede! For jeg bliver det også selv. Men det er jo udtryk for, at der er brug for os.

Men jeg må sige, at jeg samtidig er stolt – af jer og vores fælles arbejdsplads. Af jeres indstilling. For hvis der er noget, der går igen over alt på Sygehus Thy-Mors, så er det engagement, pioner-ånd – og konstant fokus på patienterne.

Patienterne er i centrum i alt, hvad vi foretager os. Kan vi forbedre oplevelser for patienterne og de pårørende ved at skrue lidt på nogle vaner og systemer, gør vi det. Hver dag. På tværs af afdelinger og matrikler. Det er utrolig flot indstilling.

Men det er også forudsætningen for, at Sygehus Thy-Mors stadig er på forkant og kan være der for de mennesker, der har brug for os. Derfor skal vi bevare pioner-ånden. Også når vi bliver forpustede. Tak for jeres store indsats hver eneste dag.

## INDSIGT & UDSYN – Magasin for Sygehus Thy-Mors

**Indsigt & Udsyn** udkommer fire gange om året som magasin til alle ansatte på Sygehus Thy-Mors og til sygehusets samarbejdspartner.

**Udgiver:**

Sygehus Thy-Mors (Region Nordjylland)

**Ansvarshavende:**

Sygehusdirektør Michael Storm Klausen.

**Redaktør:** Kommunikationskonsulent Kristian Andersen, tlf. 96 17 60 04, e-mail kristian.andersen@rn.dk

**Redaktionsudvalg:** Sygeplejerske Gitte Grønlund Christensen, Billeddiagnostisk Afdeling, sygeplejerske Anna Marie Clausen, K1, sygeplejerske Susanne Hansen, K1,

diætist Anja Laursen, AC-fuldmægtig Pia Nystrup Madsen, tlf. 96 17 60 06, og AC-fuldmægtig Lasse Grønbek Nielsen, tlf. 96 17 60 31, begge administrationen. Hertil kommer en række meddelere.

**Layout:** Prinfo Aalborg

**Tryk:** Vesterkopi

**Oplag:** 1.300 eks.

**Eftertryk:** Er tilladt med tydelig kildeangivelse og efter forudgående aftale.

**Foto:** Sygehus Thy-Mors, hvor ikke andet er nævnt.

**Deadline for indlæg:**

Senest den **10.** i måneden forud for udgi-

velsen. Redaktionen forbeholder sig ret til at redigere i og forkorte indlæg.

**Indlæg sendes til:**

Administrationen

E-mail: [kristian.andersen@rn.dk](mailto:kristian.andersen@rn.dk)

Eller afleveres til et medlem af redaktionsudvalget.

**Indsigt & Udsyns postadresse:**

Sygehus Thy-Mors, Højtoftevej 2, 7700

Thisted – mærket ”Indsigt & Udsyn”

**Udgivelsesplan:**

Udkommer fire gange om året - marts, juni, september og december.



Svanemærket tryksag

## PATIENTER TILFREDSE MED SYGEHUS THY-MORS

Patienternes tilfredshed med Sygehus Thy-Mors stiger. Det viser den nyeste udgave af Sundhedsstyrelsens landsdækkende tilfreds-  
hedsundersøgelse blandt patienter, som har været indlagt eller behandlet på sygehus.

Næsten 2.100 patienter, som har været behandlet på Sygehus Thy-Mors, har deltaget i undersøgelsen, og næsten alle – 97 procent – er samlet tilfredse med, hvad de oplevede før, under og efter behandlingen.

-Det er et flot resultat, som vi er stolte af. Vi er ikke perfekte, også vi arbejder altid på at gøre os bedre. Men undersøgelsen viser, at vi er på rette vej – og generelt er gode til at vise patienterne, at vi er der for dem, når de har brug for vores sundhedsfaglige ydelser. Og det også i en tid, hvor vi har været nødt til at optimere vores arbejde for at holde vores budgetter. Det er jeg meget tilfreds med, siger sygehusdirektør Michael Storm Klausen.

Sygehuset har dog stadig nogle udfordringer foran sig, siger kvalitetschef Lone Buck.

-Næsten alle patienter er tilfredse med vores modtagelse af dem, den skriftlige information, maden og plejepersonalet er lydhør overfor patientens problemer. Men det er en undersøgelse, som vi bruger til at udpege fremtidige indsatsområder efter. Og selv om vi er blevet meget bedre til at sikre, at patienterne har en fast kontaktperson under et forløb, så er det bestemt et af de steder, hvor vi fortsat skal investere vores opmærksomhed, siger kvalitetschefen. Det ses nu at pakkeforløb er slået igennem, og patienterne oplever at der bliver lagt planer og planerne overholdes.

-Kontaktpersonen er vigtig for patienterne. Det giver tryghed, sikkerhed og viden om, hvor i et stort system, man befinder sig. Og det er helt afgørende. Derfor vil vi have stor fokus på det. Vi skal være sikre på, at patienterne føler sig i trygge hænder – også efter en behandling, siger Lone Buck.

Sygehus Thy-Mors er dog pænt med på den front. Blandt de indlagte patienter oplever 97 procent, at ”kontaktpersoner tager ansvar for patientforløbet”.

## STORT TILLØB TIL SELVMORDS-FOREBYGGELSE

Af Kristian Andersen,  
kommunikationskonsulent

Små 50 sundhedsfaglige medarbejdere på Sygehus Thy-Mors og de tre kommuner i sygehusets optageområde var med, da sundhedskordinator Mona Østergaard Klit fortsatte seminar-række om forebyggelse af selvmord.

Sygeplejerske Lise Marie Christiansen, Medicinsk Afdeling, har lang erfaring med at modtage og samtale med pårørende og patienter, som enten har forsøgt selvskade eller selvmord, og hun udtrykte sin frustration over dette.

### Selvskade skyldes kaos

-Panodil ødelægger leveren, og det er de unge slet ikke klar over, siger hun.

Problemet med unge og selvmord bunder efter Lise Marie Christiansens mening i, at unge ikke har erfaring med, at man kan komme igennem en krise. Eksempelvis en situation, hvor kæresten ønsker forholdet afsluttet.

-Hvis et ungt menneske har det dårligt, er det i orden at ”melde pas” og ikke ”volde sig selv” - men kaos kan for nogle unge betyde selvskadende handlinger, ikke med det sigte at dø, med at råbe om hjælp. Det er en forkert måde at bede om hjælp på, og det er nødvendigt, at voksne (forældre, lærere, pædagoger, ledere indenfor sport og fritid, sundhedsplejersken, præsten m.fl) siger det tydeligt til de unge, mener Lise Marie Christensen.

-Når et ungt menneske har brug for hjælp, er det en mestringsevne, at kunne udtrykke sig og bede om hjælp. Det kan være svært at fortælle sine forældre om problemer i ungdomsårene, men derfor er læreren, en moster, en venindes mor måske den person det er naturligt at betro sig til- og det skal tages alvorligt, fordi det kan være afgørende, mener sygeplejersken.

### Hvorfor panodil?

Årsagen til, at unge selvskadere bruger panodil forklarer Lise Marie Christensen med, at unge er vant til at få panodil for hovedpine og andre smerter.

-Og på den måde er panodil kendt for de unge, og det de har lært i hjemmet. Når det er ”ondt i livet” så er det andre ”smerter” og de signaler, det unge menneske sender skal ses og spørges til. Hvis ens intuition siger, at der er grund til at være urolig eller bekymret, så sig det til den unge, hvad det er for signaler, der understøtter bekymringen, tilskynder sygeplejersken

### Lille fald

Leder Lene Fuglsang, Jammerbugt Kommune, fremlagde i øvrigt kommunens erfaringer – og præsenterede en folder om, hvordan man arbejder med forebyggelse af selvmord.

Sundhedskordinator Mona Klit fremlagde en analyse af sygehusets erfaringer med forgiftninger og forsøg på selvmord for patienter. Der er heldigvis tale om et lille fald i antal indlagte patienter i 2010 set i forhold til 2009.

*Sundhedskordinator Mona Klit – heldigvis  
et lille fald i antallet af selvmords- og  
forgiftningspatienter i 2010.*





Flag og godtekurve



Alle afdelinger fik en påskønnelse



Ortopædisk Afdeling afbente

## AKKREDITERINGEN KOM PÅ PLADS

Sygehus Thy-Mors lever op til Den Danske Kvalitetsmodel, som alle danske sygehuse i løbet af 2011 skal efterleve.

Det fremgik af det eftertragtede certifikat for akkrediteringen, Sygehus Thy-Mors i april modtog fra Akkrediteringsnævnet under Institut for Kvalitet og Akkreditering i Sundhedsvæsenet. Dagen blev fejret med godte-kurve til alle afdelinger i hele huset.

Det skete efter en fire år lang proces, som kulminerede i december 2010, da tre eksterne kvalitetseksperter i uge 49 tjekkede Sygehus Thy-Mors på alle leder og kanter, før de indstillede sygehuset til akkrediteringen.

Sygehuset modtog certifikatet sammen med samtlige andre sygehuse og psykiatrien i Region Nordjylland - første region i landet, som har gennemgået Den Danske Kvalitets Model.

Akkrediteringen sker dog "med bemærkning", hvilket betyder, at sygehuset kan forbedre sin status.

Chefsygeplejerske Lone Sandahl, Sygehus Thy-Mors, glæder sig over, at akkrediteringen er i hus.

-Vi er stolte over det. Det væsentlige er at vi grundlæggende har en udviklingsorienteret organisation og vi har styr på kvaliteten. Det andet er at de bemærkninger, der er givet er vi allerede langt med at forbedre, så vi går efter at blive akkrediteret uden bemærkninger, siger Lone Sandahl.

Kvalitetschef Lone Buck har stået i spidsen for kvalitetsarbejdet på Sygehus Thy-Mors siden 2007.

-Vi har arbejdet med Den Danske Kvalitets Model med den indstilling, at vi hele tiden vil forbedre os. Også gode resultater kan forbedres. Og i dag er det alle medarbejdere - fra læger, sygeplejen, lægesekretærer, teknikere, køkkenpersonale, rengøring og administration - der har grund til at være stolte, siger kvalitetschefen.

Sygehusdirektør Michael Storm Klausen: - Vi vil sige tak. Tak til alle, der har bidraget til, at vi er kommet så langt! Tak til de lokale kvalitetsudvalg. Tak til medarbejdere og afdelingsledelser, nøglepersoner osv.

Samt ikke mindst: Tak til Kvalitetsenheden og kvalitetschef Lone Buck, som gennem fire år har knoklet for at udstikke en vej og binde de mange tråde sammen, så vi nåede målet om at blive akkrediteret. Kvalitetsenheden har gjort et fantastisk arbejde, som vi alle sammen - og vores patienter - kommer til at mærke effekterne af i de kommende år, siger sygehusdirektøren.



Bente Ringgaard fra K1 hentede



Køkkenet hentede



To stolte kvalitetsfolk: Kvalitetschef Lone Buck og kvalitetskonsulent Vibeke Møller Pedersen



Connie Elbeck van der Koij henter

# EKSPERTER ROSER SYGGEHUS THY-MORS FOR PATIENTSIKKERHEDS-FOKUS

Sygehus Thy-Mors har et ekstremt stort fokus på patienter og patientsikkerhed. Det fastslog amerikanske Bob Lloyd – den ene af tre internationale eksperter, der som led i ”Patientsikkert Sygehus” var på visit på sygehuset i maj.

Af Kristian Andersen,  
kommunikationskonsulent

Sygehus Thy-Mors er det ene af fem danske foregangs-sygehuse i projektet ”Patientsikkert Sygehus”, som inden udgangen af 2012 skal løfte patientsikkerheden til internationalt elite-niveau. Det sker i tæt samarbejde med udenlandske eksperter, Dansk Selskab for Patientsikkerhed, Danske Regioner og Tryk Fonden, som sammen står for projektet.

Og der var store roser til Sygehus Thy-Mors, da tre udenlandske patientsikkerheds-eksperter som led i projektet i maj måned tjekkede sygehusets præstationer inden for patientsikkerhed.

## Ekstremt fokus på patienter

-Hvad jeg har set på Sygehus Thy-Mors er et ekstremt stort fokus på patienter og patientsikkerhed. Jeg er sikker på, at de med de tiltag, de har sat i gang, og den indstilling, de har til patientsikkerhed vil nå et meget højt niveau inden projektet er færdigt, sagde executive director Bob Lloyd fra amerikanske Institute of Healthcare Improvement.

De tre eksperter er alle tilknyttede til amerikanske Institute of Healthcare Improvement, der rådgiver blandt andet både den amerikanske, canadiske og skotske regering om fremtidens sundhedsvæsen.

## Forfølger elite-mål hele vejen

Sygehusdirektør Michael Storm Klausen,

Sygehus Thy-Mors, tager stolt imod både roser og råd.

-Vi har haft besøg fra de absolutte internationale eksperter indenfor udvikling af patientsikkerhed. Vi har fået rigtig meget ros og anerkendelse omkring processerne, forankringen og vores implementering af projektet. Men vi hviler ikke på laurbærrene. Det ville også ligne os dårligt. Formålet med ”Patientsikkert Sygehus” er at nå internationalt elite-niveau. Og det har vi tænkt os at forfølge benhårdt. Vi er kendt for vores pioner-ånd og vores evne til samarbejde, siger sygehusdirektøren.

## Skal udnytte erfaring

Sygeplejerske Mona Kyndi, der er fungerende projektleder for ”Patientsikkert Sy-



Fungerende projektleder for ”Patientsikkert Sygehus”, sygeplejerske Mona Kyndi, havde sikret sig køkkenets hjælp til en patientsikkerheds-kage.



Region Nordjyllands kvalitetschef, Jens Kjær, i snak med dagens vært, sygehusdirektør Michael Storm Klausen.



Lægestuderende fra Aarhus Universitet lyttende ved forelæsningerne.

# GÆSTE-FORELÆSNINGER TRAK KOLLEGER TIL

gehus" på Sygehus Thy-Mors, hæfter sig ved, at de tre udenlandske eksperter påpegede sygehusets størrelse og erfaring med tværfagligt samarbejde som en styrke for Sygehus Thy-Mors.

-Vi har rigtig mange fordele ved at vi ikke er så stort et sygehus. Der er ikke så langt mellem top og bund og vi har allerede en god tradition for at tænke på patientsikkerhed. Endvidere har vi gode erfaringer fra akkrediteringen og er netop blevet arbejdsmiljøcertificeret. Igennem flere år har der endvidere været arbejdet med Lean. De erfaringer, vi har herfra, skal inddrages i arbejdet med "Patientsikkert Sygehus", siger Mona Kyndi.

Sygehus Thy-Mors åbnede 11. maj, da tre udenlandske patientsikkerheds-eksperter gæstede sygehuset, dørene for alle medarbejdere i det nordjyske sundhedsvæsen og øvrige interesserede til gæsteforelæsninger med Robert Lloyd, direktør for Performance Improvement på det amerikanske IHI.

Lloyd berettede om Model for Improvement, som Patientsikkert Sygehus er bygget op om, og som i udlandet har løftet præstationerne inden for patientsikkerhed betragteligt.

Samtidig berettede Beth Lilja, sekretariatschef i Dansk Selskab for Patientsikkerhed, om visioner, foreløbige resultater og de fortsatte ambitioner med Patientsikkert Sygehus.

Desuden var der mulighed for at møde Jason Leitch, der leder et nationalt patientsikkerhedsprogram, som har store fremskridt, og Dan Souw, der leder samarbejdet mellem IHI og Patientsikkert Sygehus.

Sundhedsfaglig direktør Jens Winther Jensen, Region Nordjylland, er glad for, at mange tog til Thisted.

-Patientsikkert Sygehus er et uhyre spændende projekt. Ambitiøst og vigtigt. Og vi kan alle lære af de metoder, som IHI og sygehuse i andre lande med succes har løftet patientsikkerheden med. Derfor er jeg glad for, at Sygehus Thy-Mors har valgt at åbne dørene og indbyde bredt til alle, der er nysgerrige efter at stifte bekendtskab med Patientsikkert Sygehus, siger Jens Winther Jensen.



Universitet var blandt de meget



Ledende overlæge Pia Christiansen (i midten), Gyn-Obs, i dialog med Jason Leitch, leder af det skotske patientsikkerhedsprogram, og Dan Souw, projektleder i Institute of Healthcare Improvement.



Der var stort ryk-ind, da Sygehus Thy-Mors indbød kolleger på de øvrige nordjyske sygehuse til gæsteforelæsning med de tre udenlandske repræsentanter for Institute for Healthcare Improvement.



*-Vi har lige siden kræftpakkernes indførelse – og derfor – arbejdet hårdt på at visitering og udredningsforløb er så optimerede som muligt. Og der må vi sige, at det er lykkedes, siger ledende overlæge Hans Christian Madsen.*

# SYGGEHUS THY-MORS GÅR HÅRDT TIL KRÆFT-VENTETIDER

Sparer kræftpatienter for ventetid på mellem en dag og to uger ved udredning og behandling

Af *Kristian Andersen,*  
*kommunikationskonsulent*

Sygehus Thy-Mors går hårdt og konsekvent til kræft. Sygehuset har indrettet sig, så patienterne ofte sparer op til to uger i forhold til udredning og behandling andre steder i det danske sundhedsvæsen.

Konkret handler det om, at Sygehus Thy-Mors i udredning, medicinudlevering og behandling har udryddet ventetid alle steder, hvor det kan lade sig gøre.

## Åbne tider hver dag

-Vi har lige siden kræftpakkernes indførelse arbejdet hårdt på, at visitering og udredningsforløb er så optimerede som muligt. Og det må jeg sige – her fire år efter – at det er lykkedes. Vi er faktisk ret gode til det, siger ledende overlæge Hans Christian Madsen, Kirurgisk Afdeling på Sygehus Thy-Mors.

Hver dag mellem 11.30 - 12.00 og 14.00 - 15.00 er der åbne tider til udredning af patienter mistænkt for mave - tarmkræft.

-Det betyder, at vi faktisk samme dag, hvor patientens praktiserende læger meddeler os, at han har en patient, som han har mistanke om har tyktarmskræft eller mavetarmkræft, kan vi planlægge opstart af udredningsprogram, fortæller ledens overlæge Hans Christian Madsen.

Ca. halvdelen af alle henvendelser, hvor en praktiserende læge har mistanke om tyktarms- eller mavetarmkræft, bliver tjekket samme dag. De øvrige tjekkes typisk dagen efter.

## Tyk- og endetarmskræft

-Under alle omstændigheder sparer vi patienterne for tid, fordi vi er fleksible og har indrettet os, så vi har åbne tider hver dag, konstaterer den ledende overlæge.

For patienter med tyk- og endetarmskræft betyder Sygehus Thy-Mors' ambitioner om at handle hurtigt og spare kostbar ventetid, at både udredning og operation er accelereres.

-Patienter med tyk- og endetarmskræft er typisk henvist til udredning fra egen læge, fordi de har et større vægttab eller har blod i afføring. I første omgang skal de gennem en ambulans kikkertundersøgelse, og hvis denne bekræfter mistanken, bliver der udtaget vævsprøver til undersøgelse, men samtidig i langt de fleste tilfælde opstartes operationsklargøring: patienten informeres, CT-scanning planlægges, patienten får tid til livsstilsamtale indenfor få hverdage. Ved livstidssamtalen informeres om operation og tidspunkt.

Hvis patienten er henvist subakut i de åbne tider, skal tarmen udrenses, før en kikkertundersøgelse. Og på Sygehus Thy-Mors

giver man patienterne udrensningsmidlet med hjem samme dag.

-Dermed sparer vi patienterne for en ventetid på en-to dage. For alternativet er, at vi giver dem et brev med recept, og de selv skal gå på apoteket for at få udleveret kuren. Det sker typisk først dagen efter. Men der har vi altså besluttet, at vi handler mere målrettet for patienternes skyld, siger den ledende overlæge.

#### Starter behandling ved synlige tegn

Det høje tempo fastholdes også, hvis kikkertundersøgelserne viser, at en patient med stor sandsynlighed har kræft.

-Vi definerer kræft sådan, at vi behandler det som kræft, hvis vi ved en kikkertundersøgelse kan se de typiske træk. Det kan man i 80-90 procent af de tilfælde hvor der er kræft, siger ledende overlæge Hans Christian Madsen.

-Det typiske er faktisk, at vi kan se kræften ved kikkertundersøgelsen. Vi tager prøver til mikroskopi men går i gang med behandlingen med det samme, i de tilfælde hvor man er i tvivl om kræftdiagnosen afventes mikroskopisvaret. Det betyder, at vi for mange patienters vedkommende sparer en ventetid på de en-to uger, det tager at få en mikroskopi og have svaret klart, siger den ledende overlæge.

#### Patienter lykkelige for hurtighed

Før behandling tilbydes alle kræftpatienter en livsstilssamtale med sygehusets forløbs-koordinator, Dorte Møller Jensen eller en af de andre fire sygeplejersker, der er særligt uddannet til det.

Det sker typisk indenfor få hverdage efter, at der er konstateret kræft.

Sygehus Thy-Mors frygtede faktisk, at patienterne måske var for skrøbelige og påvirkede til at de kunne gennemgå en livsstilssamtale så hurtigt efter en kræftdiagnose.

Men sygehusets erfaring er, at patienterne er lykkelige for, at man sygehuset har skåret meget ventetid væk.

-Den typiske reaktion er, at de er glade for, at vi får et målrettet og går i gang så hurtigt som muligt, når de har fået en kræftdiagnose, siger ledende overlæge Hans Christian Madsen.

*(Se i øvrigt interview med forløbskoordinator Dorte Møller Jensen på side 18-19)*

## KRÆFTPATIENTER PÅ SYGEHUS THY-MORS:

### Urologi:

Patienter med kræft i testiklerne både udredes og behandles på Sygehus Thy-Mors.

Patienter med kræft i prostata og blære bliver udredt på Sygehus Thy-Mors efter henvisning fra egen læge. Afhængig af stadiet bliver patienten opereret/ behandlet på Sygehus Thy-Mors, ellers sendes patienterne til behandling på andre sygehuse. Palliative patienter med disse kræftformer behandles på Sygehus Thy-Mors.

### Organkirurgi:

Sygehus Thy-Mors både diagnostiserer og behandler patienter med kræft i tyktarm. Patienter med kræft i endetarmen henvises til Ålborg.

Patienter med kræft i øvre mave og tarm, spiserør, lever og bugspytkirtel diagnostiseres på Sygehus Thy-Mors, mens behandling foregår i Ålborg.

# HANS CHRISTIAN – HELT PRIVAT



1. **Hvad er din yndlingsbeskæftigelse?**  
En stille weekend derhjemme uden forpligtigelser, morgenkaffe og to-tre aviser.
2. **Hvad ville du gerne have været?**  
Helt tilbage fra otte-ti-årsealderen har jeg ønsket at blive læge, nok pga vores landsbylæge karismatiske fremtoning.
3. **Hvilken kendt person beundrer du mest?**  
En mellemting mellem Preben Wilhjelm og Anders Fogh, Johannes Møllehave, Ulrik Wilbek, Susanne Bier, Michael Rasmussen. (Det er svært at sætte et enkelt navn).
4. **Hvilken menneskelig egenskab beundrer du mest**  
Måltrettet vedholdenhed/udholdenhed, gerne uden store armbevægelser.
5. **Hvad drikker du helst – vin eller mælk?**  
Vin - men allerhelst en kold øl gerne mørk.
6. **Hvad er din største bedrift**  
Mine syv børn er godt i vej (næsten, - lidt pral er vel tilladt).
7. **Hvad er din største bommert**  
Ville være hvis colonkirurgien fratages Sygehus Thy-Mors.
8. **Hvor vil du helt på ferie**  
Meget afhængigt hvor i livet man er, lige nu er det dase-bade ferie (børnene bestemmer). Vil gerne krydre det med lidt kulturhistorie, gerne klassisk græsk-romersk.
9. **Hvad vil du helst se på tv**  
En god kriminalfilm eller et politisk diskussionsemne (Mogens og Kristiansen).
10. **Hvad er din livret?**  
Er egentlig ikke kræsen, men flæskesteg med svær, brunede kartofler, rødkål og mørk sovs så kan det ikke blive meget bedre.
11. **Hvilken sport dyrker du?**  
Cykler fire-fem gange pr uge - alene.
12. **Hvad vil du helst læse?**  
Historiske romaner.
13. **Hvad kan gøre dig rigtig glad?**  
Når tingene omkring mig og kirurgisk afdeling lykkes, hvilket styrker team-building i afdelingen, ex. accelererede kræft forløb, som har haft stor kvalitetsmæssig betydning det kvalitetsarbejde der lå/ligger bag OP- life/akkrediteringen/patientsikkert sygehus, optimerede patientforløb i dagkirurgisk regi der tiltrækker patienter fra andre regioner.
14. **Hvad kan gøre dig rigtig sur?**  
At blive forstyrret i mine cirkler.  
Lyder negativt - min dør står altid åben (rent bogstavelig) og er lydhør overfor argumenter. Men strategier, visioner og mål der forstyres af gammel vanetænkning, enkeltpersoners forventede rettigheder, og usmidige personalegruppers indbyrdes modarbejdelse, og argumenter der ikke holder vand kan gøre mig irriteret.
15. **Hvad er dit motto?**  
Always look on the bright side of life.

# OPSLAGSTAVLEN



## SUCCES'EN ER TILBAGE!

### *Anmeldelse af Connie Elbeck van der Kooij:*

Efter et års pause lykkedes det heldigvis i år at stable endnu en forårsfest med revy på benene.

170 festklædte medarbejdere på Sygehus Thy-Mors mødte op i teatersalen for at hygge sig i gode kollegers lag.

Og vi blev ikke skuffede. Efter en sædvanlig lækker menu fra Østerild Kro, sprang et helt nyt revyhold op på scenen, og udløste stor latter da de tog os med i ”året, der gik”.

Små sketches, hvor læger, sygehusledelse, jagten på en ny cheflæge og akkrediteringen, blandet med sjove filmoptagelser rundt i huset, blev morsomt præsenteret med både ord og sang.

Stor var overraskelsen da vores nye sygehusdirektør, Michael Storm sprang op på scenen, greb en guitar og spillede med til slutsangen.

Til sidst leverede han et forrygende solonummer, der viste at han kan andet end at lede et sygehus.

Efter således at have rørt lattermusklerne og hænderne var ømme af at klappe, var vi klar til at indtage dansegulvet og baren til ca. 01.30, da festen sluttede.

Endnu en succesfuld forårsfest var i hus og bestyrelsen kan igen starte planlægningen af festen i 2012.



## Psykisk arbejdsmiljø i fokus

Vi har fået resultaterne af tilfredshedsundersøgelsen, men hvad gør vi så? Og hvordan gør vi det? Disse - og mange andre spørgsmål - blev besvaret på en temadag.

Af Pia Nystrup Madsen,  
Medlem af redaktionen og arbejdsmiljørepræsentant

Onsdag d. 18. maj var arbejdsmiljøgrupper, tillidsrepræsentanter og lokale MED-Udvalg på Sygehus Thy-Mors inviteret til temadag om praktiske redskaber i arbejdet med det psykiske arbejdsmiljø.

Bag arrangementet stod sektorsikkerhedsleder Marianne Astorp og arbejdsmiljøkonsulent Jette Bay fra Koncern HR. Formålet med dagen var at klæde ledere og medarbejdere på til at arbejde videre med resultaterne fra tilfredshedsundersøgelsen.

Efter en præsentation af en række redskaber i arbejdsmiljøindsatsen, fik vi inddelt i grupper lov til at komme med vores egne bud på, hvordan man kan bruge redskaberne i det konkrete arbejde. Fremlæggelsen af gruppernes forslag var særdeles interessante og lærerige, og der blev både stillet spørgsmål og diskuteret alternative løsninger fra de øvrige grupper.

Som afslutning på en indholdsrig dag fik vi mulighed for at arbejde med resultaterne af vores egen del af undersøgelsen og komme godt i gang med mulige indsatsområder og handleplaner. Alt i alt er vi efter temadagen et godt skridt på vejen mod at sikre, at indsatsområderne på baggrund af tilfredshedsundersøgelsen bliver relevante og til gavn for alle medarbejdere i vores afdeling.

Følgende syv indsatsområder til forbedring af det psykiske arbejdsmiljø var sat i fokus på temadagen:

- Prioritering af opgaver
- Strategier mod stress
- Lederens arbejde med stress
- Omgangstone
- Det gode personalemøde og arbejdspladskulturen
- Kollegial feedback og supervision
- Mobning og chikane

## FÅ NEMT HJÆLP TIL KOMMUNIKATIONEN - NY PJECE KAN HJÆLPE

Nærværende, enkelt, målrettet og troværdigt. Så nemt kan det være, det der kommunikation!

Din indsats er vigtig - uanset hvor du sidder i sygehuset, har det stor betydning for hele sygehuset, at vi kommunikerer godt og forståeligt med patienter, pårørende - og hinanden.

God kommunikation er en forudsætning for, at Sygehus Thy-Mors løser sine opgaver, så patienter, pårørende og samarbejdspartnere oplever sammenhæng, effektivitet og kvalitet.

For at kunne levere god kommunikation - og hjælpe alle medarbejdere med at levere den - har Region Nordjylland udarbejdet en kommunikationspolitik, der fortæller, hvad der er god kommunikation på alle regionens arbejdspladser.

Politikken består af de fire principper - Nærværende, Enkelt, Målrettet og Troværdigt.

Du kan læse mere i pjecen "God kommunikation - Nemt", som sendes rundt i huset i disse uger.

## Personaleforeningen tilbyder:

Sølsafari lørdag d. 13 august

Afgang fra havnen i  
Nykøbing kl. 10 og hjemkomst kl. 16

Pris medlemmer 50 Kr. ledsagere 150 Kr.  
Der er mulighed for at medbringe  
mad, men drikkevarer skal købes  
om bord.

Bindende tilmelding og betaling  
mandag d. 18. juli hos Bente Gade,  
Anæstesi, Kirurgisk Dagafsnit, Ny-  
købing. Mail: bega@rn.dk  
Max. 60 personer



# I GODE HÆNDER HOS ALLE

Tilfredshedsmålingen, som vi nu har gennemført på alle regionens arbejdspladser, viser, at de fleste medarbejdere er tilfredse med deres arbejde, kollegerne og selve arbejdspladsen. Men når det gælder arbejdspladsens omdømme, er medarbejdernes tilfredshed langt mindre. Det er en fælles udfordring, som vi nu tager op ved at sætte en proces i gang, der kan være med til at bygge vores omdømme op indefra omkring en fælles kerne.

Ydelser af høj kvalitet, attraktiv arbejdsplads, effektivt sundhedsvæsen, udvikling og innovation. Vi vil være kendt for mange ting. Derfor skal vi blive bedre til at sætte ord på, hvem vi er, og hvad vi kan. Og med stigende konkurrence på vores sundhedsydelser og offentlighedens konstante fokus på os skal vi hele tiden genfortælle, hvor stor en opgave vi løfter, og hvordan vi gør det. Kort sagt: At vi kan vores kram og står for kvalitet, høj faglighed og professionalisme.

Det har vi forsøgt at koge ned til tre ord: *I gode hænder*. For det er den oplevelse, vores patienter, brugere og samarbejdspartnere forventer, og vi gerne vil leve op til.

## Vi skal kunne rette ryggen i en svær tid

Heldigvis gør vi det allerede. Derfor vil den kommende tid handle om at styrke stoltheden og arbejdsglæden ved at udbrede og stille ind på alle de mange øjeblikke, hvor vi leverer varen for vores "kunder".

I første omgang håber vi, at medarbejderne på sygehusene, på institutionerne og i fællesadministrationen vil tale om, hvad der gør lige præcis jeres afdeling til et godt sted – hvordan er man i gode hænder hos jer?

Ved at vi bliver mere bevidste om vores faglige stolthed, kvaliteten og de gode resultater har vi et godt udgangspunkt for en dialog om, hvordan vi fastholder fokus på at give den bedste behandling og service.

-Jeg er overbevist om, at det både kan være med til at øge kvaliteten af vores arbejde og på længere sigt styrke vores omdømme. Vi er med til at gøre en forskel for patienter, brugere og samarbejdspartnere, og vi skal kunne rette ryggen, selvom forandringens vinde blæser om ørerne på os, siger regionsdirektør Per Christiansen.

## Vi skal hele tiden sætte fokus på, hvem vi er, og hvad vi kan

At sætte ord på, hvem vi er, og hvad vi kan, handler i høj grad om, at vi synliggør, hvor kompetente vores medarbejdere er. Birgitte

## UDVALGTE RESULTATER FRA TILFREDSHED 2010/11 (SCORE UD AF 100)

Jeg føler mig motiveret i mit arbejde	84
Jeg ønsker at være ansat hos arbejdspladsen om 2 år	83
Jeg er stolt af at kunne fortælle andre, at jeg er ansat hos Region Nordjylland	75
Min arbejdsplads har et godt omdømme	69

## FORMÅLET MED I GODE HÆNDER

Formålet er at styrke stoltheden og jobtilfredsheden ved, at vi:

- Sætter ord på det, vi allerede gør, og blive bedre til at fortælle det, vi er gode til.
- Bliver bevidste om, hvor og hvordan vi gør en forskel for kunderne.
- Skaber en rød tråd i store tværgående indsatser, så de bliver lettere at formidle – f.eks. kvalitetsarbejdet.
- Har et omdrejningspunkt i at finde og formidle gode historier.



Foto: Louise Aamann, Koncern Kommunikation

# OS I REGIONEN

Ussing, der er fungerende næstformand i Hovedudvalget, fortæller her, hvad "I gode hænder" betyder for hende:

- I gode hænder i Region Nordjylland signalerer for mig både et budskab til de borgere og patienter, vi tager vare på, men også at det er en god arbejdsplads for de medarbejdere, der er ansat i regionen.

For mig er Region Nordjylland et godt sted at være medarbejder. Når jeg omtaler, hvad der sker, plejer jeg at sige "i min region". Jeg ved jo godt, at det er lidt overdrevet, men for mig handler det om at tage ejerskab for de ting, der sker, både i opgangs- og nedgangstider, og hele tiden sætte fokus på, hvem vi er, og hvad vi kan. Det

er vigtigt at synliggøre medarbejdernes kvalifikationer og viden, og at begge dele bruges til gavn for de borgere, der henvender sig til regionen. For medarbejderne i regionen har nedskæringerne mange steder betydet, at hverdagen er svær at få til at hænge sammen. Der løbes stærkt, men det er af altafgørende betydning, at vores ledere synliggør, at de lever op til deres ledelsesansvar og går ind og prioriterer, når det brænder på.

Som medarbejderrepræsentant i mange sammenhænge i Region Nordjylland synes jeg, medarbejdernes synspunkter tages alvorligt, og at vi bliver taget med, når de endelige beslutninger træffes. Så også her er jeg af den helt klare opfattelse, at vi i region Nordjylland er langt bedre stillet end i flere andre regioner.



Du kan se mere om "I gode hænder" på PersonaleNet og fortælle, hvad det betyder for dig.

# I GODE HÆNDER PÅ SYGGEHUS THY-MORS



Af Michael Storm Klausen,  
sygehusdirektør, Sygehus Thy-Mors

Vi har alle sammen grund til at være stolte over Sygehus Thy-Mors.

Sygehus Thy-Mors er et af Danmarks kun 19 fremtidige akutsygehuse.

Og vi venter ikke bare til den nye akutbygning til mere end 100 millioner kroner, står færdig om små to år.

Derfor arbejder en række interne arbejdsgrupper nu med at omorganisere hele sygehuset, så vi i god tid kan gøre os erfaringer med de funktioner, der ligger i de fælles akutmodtagelse (FAM'er), akutsygehusene bygges op omkring.

Sygehus Thy-Mors er netop – blandt de første i hele landet - blevet akkrediteret efter Den Danske Kvalitets Model. Vi skiller os endda ud ved foreløbig at være det eneste sygehus, der ikke skal have genbesøg af eksterne kvalitets-eksperter. Og vi vil gøre rent bord, så også de få bemærkninger, vi fik, da de eksterne eksperter besøgte os i december, bliver slettet af vores akkreditering.

Sygehus Thy-Mors er sammen med fire andre danske sygehuse udvalgt til projektet "Patientsikkert Sygehus", hvor vi skal gå foran og løfte patientsikkerheden til internationalt elite-niveau. Udvalgt på baggrund af flotte præstationer i Operation Life, hvor vi nedbragte antallet af dødsfald blandt patienterne.

Det er alt sammen udtryk for, at vi møder store faglige udfordringer hver dag.

Og vi har alle sammen på Sygehus Thy-Mors grund til at være stolte over, hvad vi præsterer og får ansvar for i disse år. Men vi har samtidig vi en sund ydmyghed, som er lige så vigtig.

Vi er til for patienternes skyld. Hos os er patienterne – og de pårørende – i gode hænder.

Vi skal altid måle os selv på, hvordan vi møder og behandler vores patienter. Og hvordan de funktioner, vi hver især løser på Sygehus Thy-Mors gør, at patienterne er i gode hænder hos os.

Det ligger allerede dybt i os alle. Det bliver jeg bekræftet i hver eneste dag. Alligevel vil jeg bede jer om, at bruge lidt tid på at fortælle jer selv og jeres kolleger, hvad det er, der gør jeres afdeling god og vigtig målt med patienternes øje.

Det er en sund øvelse: Hvordan er man i gode hænder hos jer?

Fortæl og debatter med jer selv og jeres ledere, hvordan patienterne og jeres samarbejdspartnere i Sygehus Thy-Mors gør os til et godt sygehus. Målt med patienternes øjne.

# Faglighed, pionér-ånd og fleksibilitet

- I gode hænder på Sygehus Thy-Mors



På Sygehus Thy-Mors er patienterne i gode hænder. Vi sætter en ære i at tilbyde den bedste diagnose, behandling, pleje og rehabilitering med patienten i centrum. På tværs af sygehus-matrikler, afdelinger og faglighed.

Du er i gode hænder, fordi Sygehus Thy-Mors er et hus, hvor pioner-ånd og faglig udvikling er i højsædet. Vores elektroniske patientjournaler, som vi udvikler løbende, har reduceret næsten al papir i patientbehandlingen, så vi kan koncentrere os om patienter og faglig udvikling.



# HOS DORTE ER DU I GODE HÆNDER

**Sygeplejerske Dorte Møller Jensen kommer tæt på patienter, når de er svagest og mest sårbare. Som Sygehus Thy-Mors' forløbskoordinator for patienter med kræft, er hun patienternes faste kontakt fra det minut, hvor de henvises til en diagnose og indtil de er færdigbehandlede. Det kræver stor professionalisme og menneskelighed på samme tid. Og det har Dorte – og de fem sygeplejersker, fører livsstilssamtaler med kræftpatienterne.**

Af Kristian Andersen,  
kommunikationskonsulent

Med kræftpakkerne har patienterne krav på aktion allerede ved mistanken om kræft. Og det stiller Sygehus Thy-Mors selvsagt op til.

Efter henvisning fra egen læge har patienterne med få timers varsel tid til en udredning på Sygehus Thy-Mors inden for et døgn. Og viser prøverne, at der er tale om kræft, er Dorte på banen med det samme. Hun er med, når lægerne afleverer det alvorlige budskab – og hun er i kontakt med dem hele vejen til udskrivelse efter behandling.

Får patienten en diagnose med kræft i tyktarmen, som Sygehus Thy-Mors selv behandler”, tilbyder sygehuset samme dag tid til en livsstilssamtale hos forløbskoordinator, som typisk finder sted dagen efter. Alene tempoet så Dorte Møller Jensen ved ansættelsen som forløbskoordinator som en grænseoverskridende opgave – både for hende selv og patienterne.

Hvordan lige få hold på mennesker, der netop har fået en kræftdiagnose og samtidig sikre, at de får udbytte af livsstilssamtale og forberedelser på samme tid?

I dag – efter to år i funktionen – kører det på skinner. På patienternes præmisser.

-Vi var spændte fra starten. Kunne patienterne nå at omstille sig på få timer efter at de har fået en kræftdiagnose? Ville de overhovedet være klar til en snak om deres livsstil? Ville det overhovedet give mening at sætte tempoet så højt? Det fyldte da meget fra starten. Heldigvis er det gjort meget til skamme, siger Dorte i dag.

Generelt er forløbskoordinatoren – eller en af hendes fire hjælpere – i tæt kontakt med patienterne gennem alle indlæggelsesdage efter en operation.

-Jeg kigger til dem hver dag, mens de er indlagte. Jeg er med, når de får svar på, hvad det vi har fjernet indeholder. Og jeg er også med, når vi tre måneder efter operationen har en ny samtale, hvor vi både vejleder og sørger for at høre, hvordan patienten har oplevet forløbet, fortæller den unge sygeplejerske.

Fra en udredning og indtil tre måneders samtalen kan alle patienter i øvrigt ringe til forløbskoordinatoren. Og det gør de i meget forskelligt omfang. Nogle ringer mange gange – andre slet ikke.

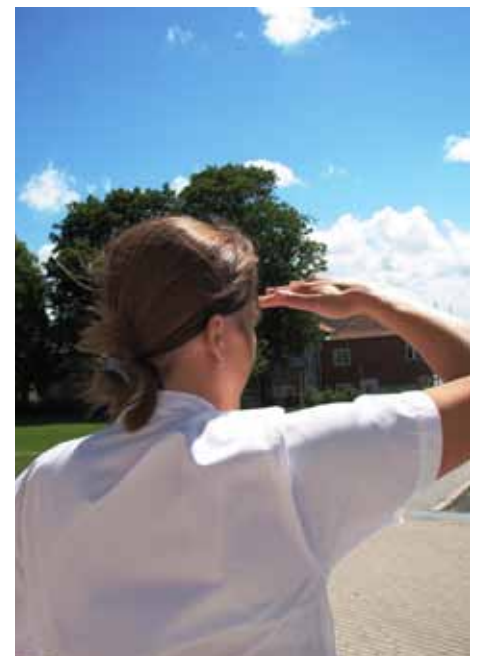
For Dorte Møller Jensen handler ”i gode hænder” om at sikre kræftpatienterne en genkendelighed og tryghed på et tidspunkt, hvor de er under stort pres.

-Når man lige har fået en kræftdiagnose har man ikke bare brug for kyndig behandling, men også genkendeligheden. Det er vigtigt, at man får den rigtige behandling, men hvis patienten samtidig oplever, at man har været gennem 20 hænder på nogle få dage, har vedkommende ikke meget styr på, hvad der sker, eller hvad

der skal ske fremadrettet. Der kommer jeg som forløbskoordinator ind, siger Dorte.

I gode hænder handler i hendes øjne også om, at Sygehus Thy-Mors sikrer, at patienterne overleveres professionelt. Det være til egen læge, den kommunale hjemmepleje eller et andet sygehus, hvis udredning viser, at patienten skal i behandling for andre kræftsygdomme end tarmkræften, som Sygehus Thy-Mors er specialiseret inden for.

-Men generelt handler ”i gode hænder” om, at vi møder patienterne, hvor de er. Det er altid mit udgangspunkt. Vi skal være fleksible og menneskelige, siger Dorte Møller Jensen.



# HVAD BETYDER ”I GODE

Vi fik den allerbedste behandling af vores lille søn. Som forældre oplevede vi de mest engagerede medarbejdere og en meget professionel vejledning ved hjemsendelsen. Medarbejderne gør det danske sundhedssystem til noget, vi kan være stolte af.

*Cecilie og Johan Poulsen, patienter på Sygehus Vendsyssel, Hjørring, Børneafdelingen*

Jeg oplevede et helt fantastisk personale, som var fagligt kompetente, nærværende og omsorgsfulde. De lyttede, støttede, hjalp og gav adspredelse. Der var respekt og forståelse for mig og mine problemer. Personalet var gode for et godt grin, en skulder at græde ud ved og et motiverende spark bagi, når det var nødvendigt.

*Marie-Louise Kragelund, patient på Aalborg Sygehus, Plastikkirurgisk Afdeling*

Jeg oplevede stor smidighed i behandlingsforløbet, smil og varme mennesker. Jeg fik en menneskelig gennemgang af, hvad der skulle ske, og der blev talt med mig og ikke til mig.

*Else Meibom, patient på Sygehus Himmerland, Farsø*

## KAN VI OVERHOVEDET LEVE OP TIL DET?



**Morten Noreng, cheflæge, Aalborg Sygehus:**

”Jeg mener, at i 96-97 procent af alle behandlinger kan vi leve op til det og har meget tilfredse patienter. Vi kan ikke undgå fx patientklager, men i de få tilfælde tilbydes en dialog inden fire uger. Og det er også at være i gode hænder. Vi skal hele tiden huske os selv på, at vi ikke må lade det negative fylde så meget, at vi bliver bekymrede for, om vi kan levere varen.”

## HVAD FÅR VI UD AF DET?



**Ingeborg Thusgaard, Sygehusdirektør:**

”Målet er, at vi får en stærk arbejdsplads med stolte medarbejdere, hvor vi er bevidste om, hvor og hvordan vi gør en forskel. Og at det bliver synligt, at alle bidrager til den store sammenhæng. På den lange bane håber vi, at det kan være med til at styrke vores omdømme, at vi har sat ord på, hvad vi er gode til – i kort form så det er til at huske og fortælle. Vi kan også få samlet op på alle de store projekter og tiltag, vi har arbejdet med den sidste tid, fx hele kvalitetsarbejdet.”

## HVORDAN KAN VI LEVERE I GODE HÆNDER, NÅR DER ER NEDSKÆRINGER?



**Jens Winther, direktør:**

”Det lyder måske fint og flot, men ikke desto mindre er det, hvad kunderne forventer af os. Og forventningerne går ikke væk. Tværtimod så stiger forventningerne til os hele tiden. Eksempelvis vil vi på kvalitetsfronten blive mødt med endnu strammere krav. Derfor må vi hele tiden diskutere, hvordan vi tager de svære og hårde beslutninger, fx at vi håndterer nedskæringer ansvarligt.”

# HÆNDER”?

Jeg blev mødt med stor empatisk forståelse og struktur. Afdelingen var organiseret yderst professionelt, og der var en god og venlig omgangstone. Personalet havde stor indfølelse, og som patient følte jeg mig i centrum. Hele afdelingen udgjorde et vendepunkt i mit liv, og jeg følte mig i meget trygge hænder.

*Karen Valeur, patient i Psykiatrien, Afdeling Nord, Brønderslev*

Jeg, der er så bange for sygehuse, havde på trods af en lidt ubehagelig undersøgelse, en helt igennem fantastisk oplevelse. Der var god tid til mig, og jeg fornemmede hurtigt, at det var mig, som var den centrale brik – og ikke systemet. Jeg blev grundigt informeret hele tiden, og selv om man udadtil er en hård kanon, var personalet meget dygtige og professionelle i forhold til at aflæse mig, mine smerter og min væremåde. Derfor følte jeg mig tryk hele vejen igennem.

*Heidi Wiborg Thomsen, patient på Sygehus Thy-Mors, Nykøbing, Kirurgisk Afdeling*

Jeg er meget glad for og meget, meget tilfreds med samarbejdet med uddannelsesfolkene i Regional Udvikling. Jeg tror næsten, jeg taler på alle erhvervsskolernes vegne, når jeg konstaterer, at vi har et særdeles professionelt samarbejde med Region Nordjylland – præget af gensidig respekt, tillid og høj grad af faglighed. For mig repræsenterer Region Nordjylland på alle måder det, man forstår ved en moderne serviceorienteret offentlig myndighed.

*Brian Andersson, uddannelseschef på HG på Frederikshavn Handelsskole*

Vi er rigtig glade for at komme på Specialbørnehjemmet Søhuset i Aars, hvor vores 15-årige datter Sofie bor. På Søhuset er der altid en god stemning, personalet har altid tid til en lille snak, og der er altid kaffe på kanden. Man føler sig altid velkommen, og vi oplever personalet som engagerede og kompetente. Personalet er altid oprigtigt lyttende.

*Marianne og Allex, forældre til Sofie, der bor på Specialbørnehjemmet Søhuset, Aars*

## HVORFOR SÆTTER VI DET I GANG LIGE NU?



### **Dorte Stigaard, direktør:**

”Alle er optaget af, hvordan borgere og patienter får mest sundhed og høj kvalitet for de penge, der er til rådighed. Mulighederne er mange, begrænsninger er der også – og forventningerne fra omverdenen er meget forskellige. I en tid med mange forandringer er det derfor afgørende, at vi får en fælles forståelse for, hvad det vil sige at være ”I gode hænder” hos os i 2011 og frem. Skal vi være endnu bedre til at kommunikere, hvad man kan forvente af os i forhold til at være ”I gode hænder”, skal vi først selv have sat ord på.”

## HVORDAN KAN DET GØRE EN FORSKEL AT SNAKKE OM, HVAD VI ER GODE TIL?



### **Ragna Larsen, oversygeplejerske:**

For et par år siden arbejdede vi i Opvågningen i Anæstesen målrettet med at give afdelingen et godt omdømme. Projektet blev søsat på et tidspunkt, hvor 22 ud af 45 sygeplejersker tog afsked. Kollegaerne sagde, at de havde hørt fra andre i huset, at det var svært at sige noget godt om Opvågningen. Ved at beskrive vores opgaver i afdelingen og nedfælde det på papir gik det op for os, hvor meget vi egentlig kunne, og der kom en faglig stolthed op i os. Kulturen i afdelingen flyttede sig og vi fik skabt et bedre image og øget stoltheden. Det virker stadigvæk, og det er en kultur, vi værner om.”

# TILFREDSHED 2010/11

Er vi gode til at samarbejde? Har vi tillid til ledelsen? Har vi tillid til hinanden? Og har vi de rette kompetencer til at udføre vores opgaver? Det er nogle af de ting, vi nu har fået en pejling på med den første fælles medarbejderundersøgelse Tilfredshed 2010/11.

”Resultatet af målingen er meget mere end et øjebliksbillede - den skal bruges som grundlag for at få talt om eventuelle udfordringer på arbejdspladserne. Tilfredshed 2010/11 skal skabe dialog mellem ledere og medarbejdere og være et redskab til at forbedre og udvikle relationer, samarbejde, videndeling mv. Målingen hjælper os med at definere de områder, hvor der er udfordringer, der trænger til at blive løst”, siger Birgitte Ussing, fungerende næstformand i Hovedudvalget.



”Vores samlede tilfredshed på 76 er et positivt resultat, som vi alle har grund til at være stolte af. Der er ting, vi kan gøre bedre, og der giver målingen os brugbare input til, hvordan vi fortsat kan udvikle os. Vi har været igennem en periode med mange forandringer for både ledere og medarbejdere. Set i det lys, er det et flot resultat.

Et af de vores overordnede indsatsområder i regionen er, at vi kan blive bedre til at videndele og samarbejde på tværs af sektorer og faglige skel. Det er afgørende for kvaliteten af den ydelse, vi kan levere”, siger Per Christiansen, regionsdirektør.



## Høj svarprocent

Rigtig mange medarbejdere og ledere har bidraget til at give et samlet, fælles billede af regionen som arbejdsplads. Faktisk har hele 84 procent besvaret spørgeskemaet.

## Tilfredshed 2010/11

- o 7645 medarbejdere og ledere har deltaget i Tilfredshed 2010/11\*
- o Svarprocenten er på 84
- o Medarbejdernes tilfredshed er 76 ud af 100
- o Region Nordjyllands sociale kapital, dvs. tillid, retfærdighed og samarbejde er 78 ud af 100

\*Note: Aalborg Sygehus og IT-afdelingen deltog ikke i Tilfredshed 2010/11, da de deltog i pilotundersøgelsen i 2009. Fra Aalborg Sygehus deltog medarbejdere fra de nedlagte sektorer Ortopædkirurgien, Anæstesi samt Graviditet & Fødsel

Arbejdspladser, der gennemfører – og ikke mindst følger op på – tilfredshedsundersøgelser har rent faktisk mere tilfredse medarbejdere, der er mere loyale, mere engagerede og har lavere sygefravær.

## Vil du vide mere?

Læs mere om undersøgelsen, find materialer til brug for opfølgningen og se rapporten med regionens samlede resultater på [www.tilfredshed.rn.dk](http://www.tilfredshed.rn.dk)

# NOGLE AF DE FØRSTE, SOM GENNEMFØRTE TILFREDSHEDSMÅLINGEN, VAR SPECIALSEKTOREN OG PSYKIATRIEN. HVAD HAR DE FÅET UD AF DET?

## FEM SKARPE TIL LARS SØLTOFT, FORSTANDER PÅ INSTITUT FOR SYN OG HØRELSE, SPECIALSEKTOREN



### Hvad er I mest tilfredse med?

Svarprocenten! Vi har været meget tilfredse med modtagelsen blandt personalet og lysten til at svare på det omfattende materiale, selvom nogle af spørgsmålene blev opfattet som vanskelige og uklare.

### Har målingen gjort en forskel hos jer?

Ja. Vi har en god fornemmelse af at have været langt omkring i undersøgelsen, selvom en stor del handlede om forholdet til ledelsen. Vi er også både glade og lidt stolte af resultatet.

### Hvad har været den største overraskelse?

At enkelte medarbejdere har oplevet mobning fra kolleger. Ganke vist kun i sjældne tilfælde, men som forstander havde jeg nok forventet fænomenet som ikke-eksisterende på vores arbejdsplads.

### Hvordan vil I arbejde videre med resultatet?

Undersøgelsen er blevet fremlagt og drøftet med hele personalet. For at komme videre med konkrete indsatser er besvarelsene også diskuteret i de enkelte teams med det formål at få sat uddybende ord på. Desuden opfordrer vi alle medarbejdere til ikke at "lægge låg på" problemer, selvom man ikke ønsker at fremlægge dem på et fællesmøde. Man kan i stedet tage dem op over for nærmeste leder, TR, arbejdsmiljørepræsentanten eller en kollega.

### Hvad bliver den største udfordring, der hvor I er nu?

Som "ny" institution efter en sammenlægningsproces bliver det en udfordring at fastholde tilfredsheden på det generelt høje niveau, som undersøgelsen på begge de to tidligere institutioner viste. For at bevare lysten til at besvare den slags undersøgelser i fremtiden er der også et generelt behov for at opleve, at de bliver taget alvorligt og medfører konkrete tiltag i huset.

## FEM SKARPE TIL CARIN JUUL, NÆSTFORMAND I SEKTORMED I PSYKIATRIEN



### Hvad er I mest tilfredse med?

At medarbejdere i høj grad bedømmer Psykiatriens ledere som fagligt dygtige, og at samarbejdet mellem ledere og medarbejdere er præget af tillid.

### Har målingen gjort en forskel hos jer?

Det er endnu for tidligt at se resultater – der er sat fokus på specifikke indsatsområder både på sektorniveau og i de lokale enheder.

anden er, at ca. 100 medarbejdere i nogen grad oplever mobning og chikane.

### Hvordan vil I arbejde videre med resultatet?

I SektorMED har vi besluttet at lave en gennemgang af resultaterne på LMU niveau og udarbejde decentrale handleplaner. På vores årlige temadag i juni vil konsulenter holde oplæg om, hvordan vi kan arbejde med social kapital og lave konkrete handleplaner på tilfredshedsundersøgelsen. Det er vigtigt, at der er mulighed for at arbejde videre både lokalt og på sektorniveau. Udfordringer løses bedst der, hvor de er opstået, men der kan være generelle emner, hvor det er mest hensigtsmæssigt at løfte op på sektorniveau.

### Hvad bliver den største udfordring, der hvor I er nu?

Det bliver at holde fokus på at implementere handleplanerne i en travl hverdag med mange opgaver.

### Hvad har været den største overraskelse?

Der har været to: Den ene er, at selvom Psykiatrien scorer højt på tillid, retfærdighed og medarbejdernes oplevelse af at have indflydelse på eget arbejde, er der et forholdsvis højt sygefravær – hvilket jo ikke er i tråd med mængden af social kapital i Psykiatrien. Den



# TRIVSELSKONSULENTENS HJØRNE

## BEVAR DIG VEL

Vi vil gerne passe på det, vi holder af.  
Vi holder af de ting, vi er trygge ved.  
Vi er trygge ved det, vi kender.....

Som trivselskonsulent på Sygehus Thy-Mors vil jeg rigtig gerne hjælpe dig, som ansat på sygehuset, til at kende og forstå din krop endnu bedre, så du får viden om, og lyst til at passe rigtig godt på dig selv.

Kærligst  
Nina Møller,  
trivselskonsulent, Sygehus Thy-Mors

## DEN GODE HISTORIE

Af Tom Ottesen  
- radiograf-elev på Sygehus Thy-Mors

*Forår 2011*

*Det er nu 5 år siden, at jeg fik et vrid i ryggen, som bevirkede at jeg måtte være sygemeldt i 3 år. I denne periode er jeg blevet tilset og vejledt af mange specialister. Var bl.a. på rehabiliteringscenter i 3 uger.*

*Det er nu 2 år siden, at jeg startede med en omskoling til radiograf.*

*Indtil for godt 4 måneder siden, havde jeg stadig voldsomme smerter i ryggen, og kunne ikke klare en hel dag på arbejde. Jeg tog dagligt morfinpræperat (160 mg dolol pr. dag).*

*Da mødte jeg sygehusets trivselskonsulent Nina Møller. Hun tilbød at hjælpe mig, og jeg tænkte: "så lad hende dog..", men troede ikke på, at det ville give noget resultat, da jeg, så at sige, har prøvet ALT.*

*Efter at have konsulteret trivselskonsulenten 3 gange à ca. 15 min. tilegnede jeg mig en bedre kropsholdning, og en større bevidsthed om smerternes betydning. Det har resulteret i, at smerteniveauet nu er nede i et minimum, og jeg har intet medicin taget i 4 måneder.*

*Jeg er en lykkelig mand på 39 år, som mener, at jeg nu vil kunne arbejde som radiograf, til jeg bliver 70!*

*Tom Ottesen*



REGION NORDJYLLAND

SYGEHUS THY-MORS