

Patientoplevelser: Hvad beskriver bedst din arbejdsplads?

	Halter	Interesseret	Forpligtet	Indlejret
Definition af den gode patientoplevelse	Der er ikke formuleret en klar definition af hvad den gode patientoplevelse består af, og hvilke komponenter den udgøres af	Patientoplevet kvalitet sidestilles 1:1 med LUP spørgsmål	Den patientoplevede kvalitet ansues fra forskellige vinkler, med inddragelse af forskellige kilder og hviler på forskellige faglige ressourcer	Patientoplevet kvalitet er indlejret som centralt omdrejningspunkt for alle kvalitetsforbedringstiltag, organisering, planlægning og indretning af sundhedsvæsenet. Brugerinddragelse er finder sted på alle niveauer.
Lederskab	Ledelser italesætter ikke patientoplevet kvalitet som centralt styringsparameter og understøtter ikke en kultur hvor patientoplevet kvalitet er i høj faglig kurs	Ledelser inddrager patientfeedback som et blandt mange styringsparametre. Tiltag udledt af patientfeedback kommer let til at vige for andre ledelsesopgaver	Ledelser på forskellige niveauer og på tværs af organisationen har en fælles vision og tilgang til arbejdet med patientoplevet kvalitet	Topledelsen inddrager patientoplevelsen i alle interaktioner med sundhedsvæsenet. Patientoplevet kvalitet eksisterer side om side med andre fundamentale parametre som økonomi, klinisk kvalitet og rettigheder.
Medarbejdere	Fraværet af integration af strategi, værktøjer, feedback, metoder og indsigt udgør en barriere for stærkt medarbejder fokus på patientoplevet kvalitet	Medarbejderne forstår ikke helt den vedtagne strategi eller opstillede målsætninger for arbejdet med patientoplevet kvalitet eller hvorfor det er vigtigt.	Medarbejderne forstår og tager ejerskab på organisationens vision og strategi for patientoplevet kvalitet, men bliver pressede i at udføre den grundet manglende integration af den patientoplevede kvalitet i resten af organisationen og af andre forhold og barrierer.	Strukturer, processer, teknologi, rammer og incitament er udgør en integreret organisatorisk ramme hvor medarbejderne kan udføre deres arbejde med fuld fokus på den patientoplevede kvalitet i alle forløbs faser. Medarbejderes input til forbedringer er systematiseret og indlejret i forbedringsarbejdet (Kaizen)
Målemetoder og feedback	Der måles sjældent og usystematisk på patientoplevelser med vilkårlig analyse og opfølgning på resultater.	Der kigges på patientoplevelsesmålinger som igangsætter tilfældige tiltag uden forankring i en klar strategi.	Patientoplevelsesspørgsmål følges i hele organisationen med løbende drøftelse, opfølgning og tiltag.	Der måles på en bred vifte af patientoplevelsesindikatorer forankret i forskellige metodiske tilgange (fx både kvantitativt og kvalitativt). Data ses i en helhed og sammenhæng på tværs af alle forhold i organisationen som kan påvirke data herunder organisering, kompetencer, teknologier, fagligheder, fysiske rammer mv.
Drift og implementering	Arbejdet med patientoplevet kvalitet sker i lommer i organisationen, fragmenteret og usammenhængende.	Patientoplevet kvalitet tager afsæt i et fastlagt sæt temaer, områder og feedback spørgsmål.	Patientoplevet kvalitet er forankret i en strategi, der klart definerer målsætninger, målepunkter, prioriteringer. Data hentes fra forskellige kilder.	Patientoplevet kvalitet italesættes gennem hele organisationen med en klar forståelse på alle niveauer af formål og målsætninger. Alle i organisationen bidrager aktivt til strategien og agerer som kulturbærere.