



# 3. nationale konference om brugerinddragelse - Workshop E

”Ledelse med borgeren som mål og afsæt”

Kolding – 25. oktober 2016

Christian Freitag, formand for PLO

# Hvordan sikrer vi brugerinddragelse i almen praksis:



1. Gennem PLO's politik og aftaler med myndighederne?
2. Gennem den daglig ledelse i de enkelte klinikker?
3. Hvordan ser vi udviklingen af brugerinddragelse i fremtiden?

# Hvordan er ledelsen af de enkelte klinikker?



- En lægeklinik er en personligt eget virksomhed.
- Ingen bestyrelse, ingen aktionærer og ingen politisk ledelse.
- Ledelsesretten ligger alene hos de læger, der ejer klinikken.
- Alle klinikker er medlem af foreningen PLO – det er frivilligt.

# Hvorfor bør enhver klinik interessere sig for brugerinddragelse? – der er jo patienter nok....



- De fleste klinikker har faktisk reel konkurrence.
- Tilfredse brugere giver et bedre arbejdsklima.
- Feedback fra brugere skaber rent faktisk bedre løsninger.
- Brugerinddragelse har en signalværdi.
- Vil du helst være leder for en populær eller upopulær klinik? 😊

# Hvad er de største udfordringer med brugerinddragelse i almen praksis?:



Vi skal dog ikke glemme:

- Den lægefaglige tilgang til patienterne i almen praksis ER brugerinddragelse.
- Størstedelen af brugerinddragelsen ligger i den enkelte konsultation – det gør den forhåbentlig også om 10 og 20 år...

**Men til udfordringerne:**

- Vi har nok troet, at vi har vidst, hvad patienterne mente om vores klinik, vores personale og os selv – det er altid farligt.
- Det har betydet, at vi er kommet lidt sent i gang med den formaliserede brugerinddragelse.
- Vi har det nok lidt svært ved "smileys" .....
- Kunden har ikke altid ret.....



---

Hvilke muligheder har **PLO** for at sikre brugerinddragelse i almen praksis?



# PLO's lederrolle via aftaler med myndighederne:



Overenskomsten

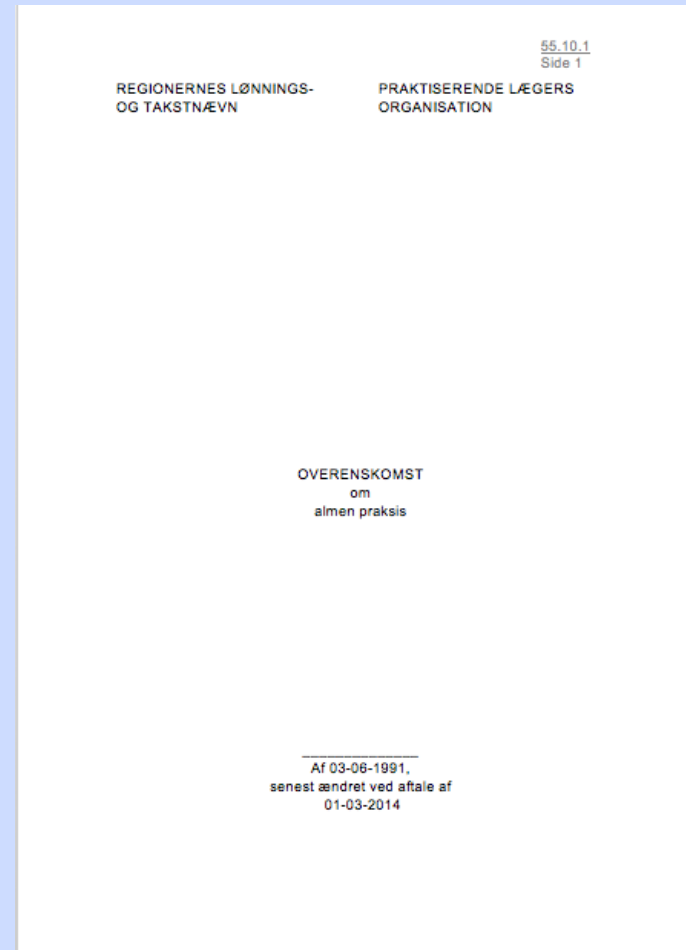
Brugerinddragelse.....?

§117:

”Behandling af patientklager”

§93:

”Patientoplevelt kvalitet i almen praksis”



# PLO's lederrolle gennem udspil og ideer.



September 2016:



Brugerinddragelse ?



# På patientens vegne

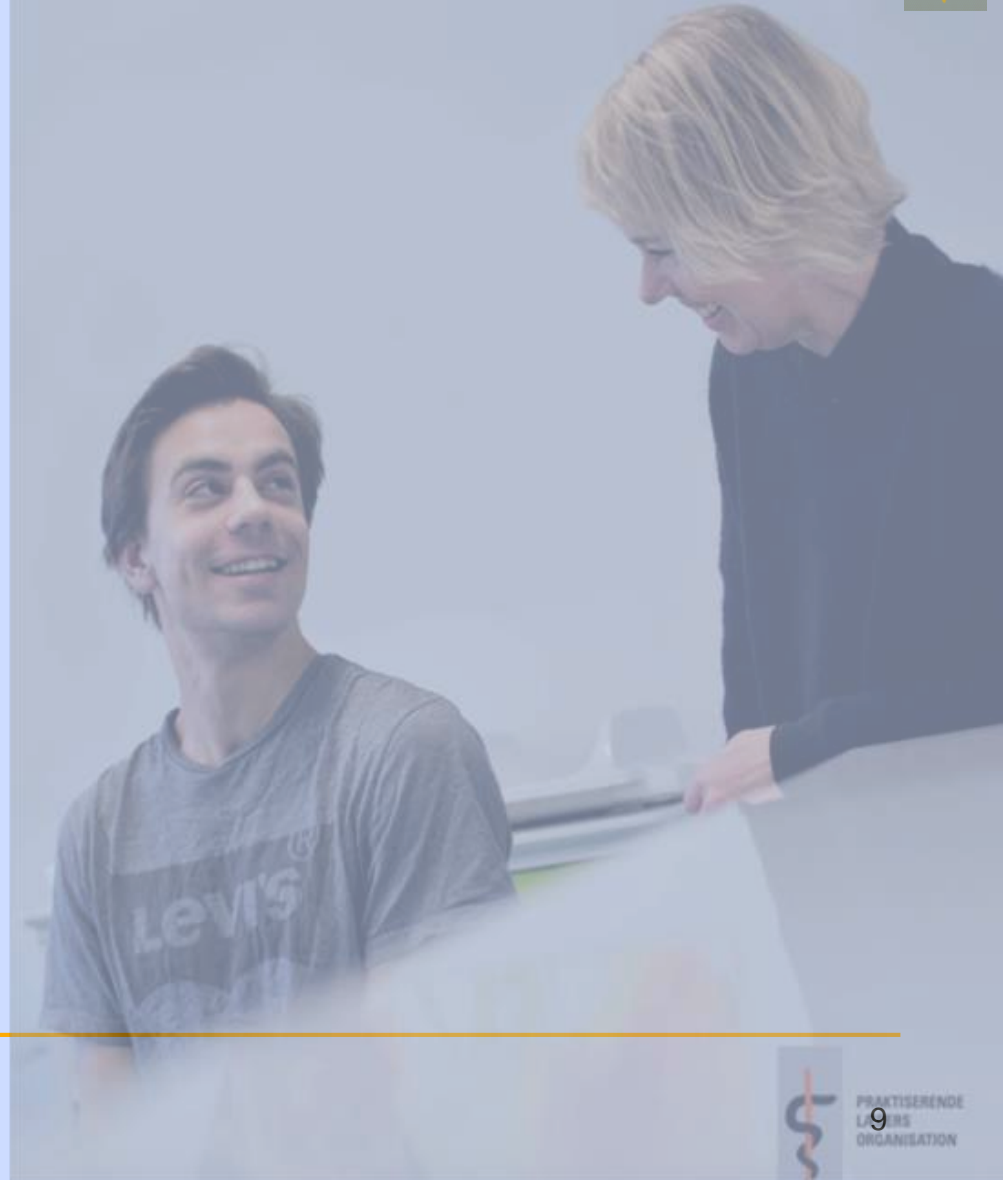
*PLO's udspil til bedre sammenhæng, større tilgængelighed og højere kvalitet i sundhedsvæsenet*



## Udgangspunkt i patienten

- som mål og afsæt

1. *Længere konsultationer til patienter med særligt komplicerede problemstillinger*
2. *Overdragelseskonsultationer ved udskrivelse fra sygehus*
3. *Fast tilknyttede læger på plejehjem og bosteder*
4. *Mulighed for udvidet ledsagerkonsultation*
5. *Bedre faciliteter for gangbesværede*
6. *Forenkling af medicinnavne*
7. *xx*



# Hvilke muligheder har den enkelte klinik for at sikre brugerinddragelse?



- Almindelige tilbagemeldinger
- ”Ris og ros – postkasser”
- UTH og klagesager
- DAN-PEP

Fremtiden?

# Ledelse i almen praksis – At koble patientforløb med kvalitetsarbejdet



PLO's 9 kvalitetsmål (udkast):

- Relationen
- Sammenhæng
- Rationel farmakoterapi
- Rationel paraklinik
- Forebyggelige indlæggelser
- De skrøbelige patienter
- Multimorbiditet
- Tilgængelighed
- Patienttilfredshedsundersøgelser (PRO-data i almen praksis?)





**Tak for ordet!**