

## USÖ jobbar vidare för att bli en ännu bättre samarbetspartner inom högspecialiserad vård

Under början av 2006 genomfördes en stor undersökning bland dem som fattade beslut om specialistvårdsremisser till USÖ. Nu är det dags igen! Syftet är nu som då – vi vill ha hjälp att bli en ännu bättre samarbetspartner.

Tillvägagångssättet är också detsamma som 2006. Våra remitteringar pekar ut och prioriterar vad vi behöver åtgärda för att utveckla vår högspecialiserade vård. Sedan startar vi på USÖ ett kundiniterat utvecklingsarbete, som ska leda till att ni får ett ännu bättre arbete utfört av oss.

### Vad hände?

2006 års undersökning resulterade i att tre förbättringsområden utkristalliserades. Våra remitteringar ville ha en ökad tydlighet i prissättningen, kompetensstöd och en förbättrad kommunikation oss emellan. Önskemålen har resulterat i en rad åtgärder på både sjukhus- och klinisknivå. Som exempel kan nämnas att vi utvecklat och introducerat denna webbplats för remitterande läkare –

[www.remittent.se](http://www.remittent.se) – som fått ett positivt mottagande. Informationen på våra fakturor har också specificerats. Likaså har vi tillgodosett önskemål om en förbättrad statistik för köpt vård. Också här har vi – via kundmöten – fått god respons på de åtgärder vi vidtagit.

### Vad ska hända?

Nu ser vi fram mot att på nytt få ta del av våra kunders förslag på förbättringar. Vår avsikt är att genomföra möten – preliminärt två per sjukhus – i Karlstad, Falun, Västerås, Eskilstuna, Gävle och Köping. Hit bjuds klinikchefer eller andra medarbetare in, som fattar beslut om specialistvård-remisser till USÖ. Vid mötena kommer deltagarna att kunna ta upp precis **allt** – stort som smått – som de anser att USÖ behöver åtgärda för att bli en bättre samarbetspartner. Mötena kommer att ledas av Ragnar Adell, övertandläkare och f d klinikchef på Käkkirurgiska kliniken.

I ett andra steg ska ett större antal läkare och andra viktiga kontaktpersoner – via en enkät – ges möjlighet att prioritera de förbättringsförslag som kommit fram vid intervjuerna. Vilka respondenterna blir bestämmas av de inremitterande sjukhusen. Därefter ska vi på USÖ starta vårt utvecklingsarbete och steg för steg genomföra vad ni som remitteringar prioriterat.

### Preliminär tidplan 2009

Januari	Intervjuer genomförs på sjukhusen i regionen
Januari/februari	Enkät för prioritering av framförda förbättringsförslag
5 mars	Resultat redovisas i USÖ:s sjukhusledning
12 mars	Resultat redovisas för USÖ:s klinikchefer
13 mars	Resultat redovisas internt på hela USÖ
26 mars	Workshop kring förbättringsarbete på berörda kliniker
Maj/juni	Klinikernas åtgärdsplaner redovisas för undersökningsansvarig
September	Återkoppling till remitteringar via återbesök till de intervjuade
November/december	Klinikerna rapporterar sina åtgärder till USÖ:s sjukhusledning

Frågor om undersökningens upplägg m.m. besvaras av områdeschef Inger Dedorsson, som är ansvarig för kundrelationsundersökningen. Inger nås på [inger.dedorsson@orebroll.se](mailto:inger.dedorsson@orebroll.se).