

Til medlemmer af Regionsrådet



Dato 03.12.2009

Karungyi Ajule Buga

Tel. +45 8728 4845

Karungyi.Buga@stab.rm.dk

Sagsnr. 1-42-72-15-07

## **Orientering om Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser**

Der er for første gang foretaget en Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser (LUP) for både indlagte og ambulante patienter. Undersøgelsen er gennemført som et samarbejde mellem de fem regioner, Danske Regioner og Ministeriet for Sundhed og Forebyggelse. LUP skal gennemføres hvert år, og den næste undersøgelse foretages således i 2010.

Undersøgelsen viser, at patienterne i høj grad er tilfredse med deres oplevelser på landets hospitaler. Det gælder særligt i Region Midtjylland, idet patienterne her giver de mest positive vurderinger sammenlignet med de øvrige regioner.

### **Fakta om undersøgelsen**

Det er den hidtil største undersøgelse af patientoplevelser i Danmark, og der indgår patienter fra alle landets offentlige hospitaler samt patienter behandlet på privathospitaler efter reglerne om udvidet frit sygehusvalg. I Region Midtjylland indgår der svar fra 8.893 indlagte- og 19.273 ambulante patienter.

Der er foretaget landsdækkende undersøgelser af patientoplevelser i år 2000, 2002, 2004, 2006 og nu 2009. De første fire undersøgelser indeholdt blot resultater på hospitalsniveau for indlagte patienter, hvor den nuværende undersøgelse også har resultater på afdelingsniveau og til dels på afsnitsniveau og diagnoseniveau for både indlagte og ambulante patienter.

Det er ikke muligt at sammenligne resultaterne fra den aktuelle opgørelse med de tidligere, da sammensætningen af patienterne i opgørelserne er forskellige.

Spørgeskemaundersøgelsen består af en fælles national del og en del, der er unik for hver af de fem regioner (patienterne har modtaget ét samlet spørgeskema).

Den nationale del af undersøgelsen har resultater på afdelingsniveau og den regionale helt ned på afsnitsniveau og på diagnoseniveau, hvilket er en stor fordel i det efterfølgende arbejde med at følge op på resultaterne af undersøgelsen.

Den nationale del af undersøgelsen består hovedsagligt af spørgsmål, der skal bruges til Den Danske Kvalitetsmodel. Den nationale del af undersøgelsen indeholder endvidere sammenligninger af afdelinger med samme specialer på tværs af landet. Det kan være interessant, fordi man ved, at patienternes svar hænger sammen med hvilken type afdeling, de er indlagt på. F.eks. er der en tendens til, at børneafdelinger får mere kritiske svar, og patientens behov for f.eks. information eller inddragelse af pårørende afhænger også af, om man f.eks. er på en hjertekirurgisk eller en medicinsk afdeling.

Resultaterne er opgjort både på baggrund af geografi (matrikler) (f.eks. Herning og Holstebro hver for sig) og under den enkelte hospitals- og afdelingsledelse (f.eks. medicinsk afdeling samlet på tværs af Horsens og Brædstrup).

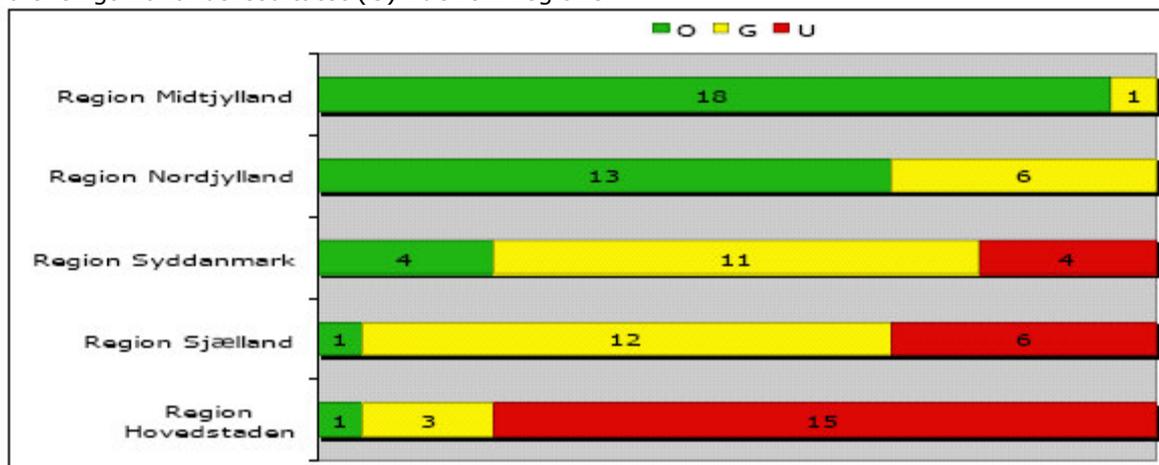
Undersøgelsens resultater vil indgå i kvalitetsmålingerne på [www.sundhedskvalitet.dk](http://www.sundhedskvalitet.dk). (stjernetildelingen).

Den nationale del af undersøgelsen offentliggøres på [www.sundhed.dk](http://www.sundhed.dk) og [www.patientoplevelser.dk](http://www.patientoplevelser.dk) den 8. december. Resultaterne fra både den nationale og den regionale del af undersøgelsen offentliggøres dagen efter på regionens hjemmeside og vil være tilgængelig via regionens ledelsesinformationssystem (InfoRM). Indtil da er resultaterne fortrolige.

### Overordnede resultater fra undersøgelsen

Som det kan ses af nedenstående figur 1 ligger Region Midtjyllands samlede resultat for de indlagte patienter over landsresultatet for 18 af 19 spørgsmål.

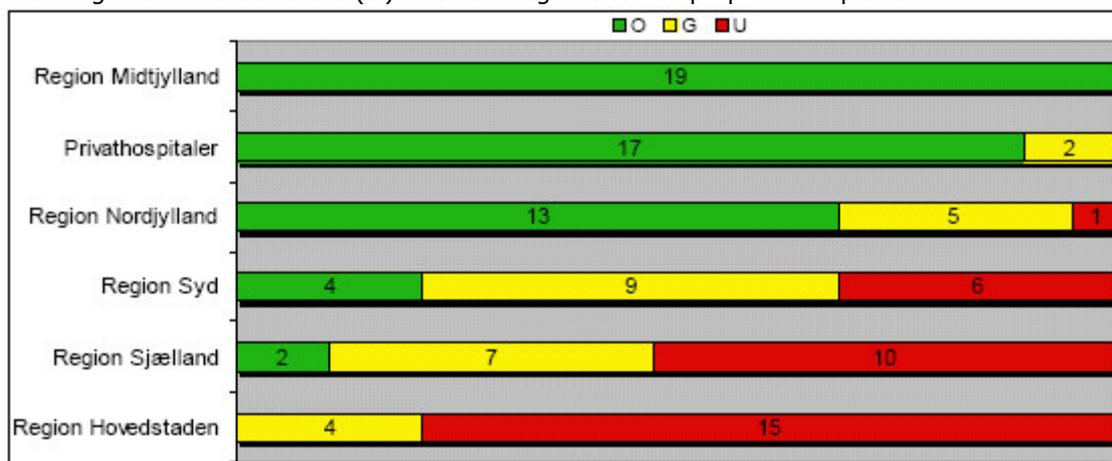
Figur 1: Fordelingen af spørgsmål til indlagte patienter, der er placeret over (O), under (U) eller ikke forskelligt fra landsresultatet (G) i de fem regioner



For de ambulante patienters vedkommende ligger Region Midtjyllands samlede resultat, som den eneste region, over landsresultatet for samtlige 19 spørgsmål (se figur 2).

Region Midtjylland klarer sig således særdeles flot i undersøgelsen af patienternes oplevelser. Når man ser på det enkelte hospitals resultat er der tilmed ingen, der ligger under landsresultatet - med tre undtagelser på det ambulante område.

Figur 2: Fordelingen af spørgsmål til ambulante patienter, der er placeret over (O), under (U) eller ikke forskelligt fra landsresultatet (G) i de fem regioner samt på privathospitaler



Næsten alle patienter i Region Midtjylland vurderer deres indlæggelsesforløb/besøg i ambulatoriet positivt. 92,7 % af de indlagte og 95,9 % af de ambulante patienter har således et virkelig godt eller godt indtryk af deres indlæggelsesforløb/besøg i ambulatoriet. For nogle hospitaler svarer patienterne mest "virkelig godt", for andre er der mange, der svarer "godt", men alle ligger flot.

### Resultater med fokus på Region Midtjyllands kvalitetsstrategi

I nærværende notat fokuseres der på resultaterne for spørgsmålene, der følges op på gennem Region Midtjyllands kvalitetsstrategi på sundhedsområdet. Det drejer sig om følgende væsentlige temaer:

- Oplevet indlæggelse/ambulant forløb (resultatet er beskrevet ovenfor)
- Oplevet kontinuitet
- Oplevet kontaktperson
- Oplevet information
- Oplevet kommunikation
- Oplevet patientinddragelse
- Oplevet samarbejde ved udskrivelse
- Oplevet samarbejde med egen læge

I skemaet nedenfor sammenlignes Region Midtjyllands resultater med landsgennemsnittet. Resultaterne viser, at Region Midtjylland generelt set klarer sig særdeles flot. Det skal hertil bemærkes, at alle hospitalerne ligger meget flot med få udsving. Generelt i undersøgelsen er der dog potentiale for forbedring af bl.a. oplevet kontaktperson, udlevering af skriftlig information, inddragelse af patient og pårørende samt personalets håndtering af fejl.

PATIENTERS OPLEVELSER I REGION MIDTJYLLAND OG I HELE LANDET MED FOKUS PÅ KVALITETSSTRATEGIEN

Spørgsmål	Hele landet	Region Midtjylland	
	%	%	Regionens placering*
<b>INDLAGTE</b>			
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte på afdelingen? (ja, i høj grad/ ja i nogen grad)	-	87,7	**
Hvordan vurderer du alt i alt, at dit samlede behandlingsforløb var tilrettelagt (før, under og efter indlæggelsen)? (virkelig godt/godt)	89,2	91,6	0
Oplevede du, at én eller flere kontaktpersoner på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb? (En kontaktperson er en sundhedsperson, der skal informere dig og sikre sammenhæng i dit forløb (ja, én kontaktperson/ja, flere kontaktpersoner)	75,1	80,4	0
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik, mens du var indlagt? (virkelig god/god)	96,5	97,4	0
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik, mens du var indlagt? (virkelig god/god)	87,6	90,5	0
Fik du den menneskelige støtte, du havde behov for fra personalet, mens du var indlagt? (ja, i høj grad/ ja, i nogen grad)	-	89,8	**
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje? (passende)	83,2	87	0
Hvordan vurderer du, at afdelingen og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje samarbejdede om din udskrivelse? (virkelig godt/godt)	83,3	86,1	0
Hvordan vurderer du, at afdelingen orienterede din praktiserende læge om dit behandlingsforløb? (virkelig godt/godt)	80,7	84,1	0
<b>AMBULANTE</b>			
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet? (ja, i høj grad/ ja i nogen grad)	-	92,6	**
Hvordan vurderer du alt i alt, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt (før, under og efter dit/dine ambulatoriebesøg)? (virkelig godt/godt)	94	95,1	0

Oplevede du, at én eller flere kontaktpersoner i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (En kontaktperson er en sundhedsperson, der skal informere dig og sikre sammenhæng i dit forløb) (ja, én kontaktperson/ja, flere kontaktpersoner)	74,5	78,9	O
Hvordan vurderer du alt i alt den <u>skriftlige</u> information, du fik i ambulatoriet? (virkelig god/god)	96,9	96,8	O
Hvordan vurderer du alt i alt den <u>mundtlige</u> information, du fik i ambulatoriet? (virkelig god/god)	94	95,1	O
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget? (ja, i høj grad/ ja, i nogen grad)	-	95	**
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling? (passende)	90,7	92,5	O
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje samarbejdede om dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (virkelig godt/godt)	88,2	90,5	O
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (virkelig godt/godt)	78,5	83,8	O

\* Betegnelserne O, G og U indikerer om resultatet ligger henholdsvis over landsgennemsnittet (O), på landsgennemsnittet (G) eller under landsgennemsnittet (U), hvor der er justeret for køn- og aldersfordeling.

\*\* Det er et spørgsmål, der kun er stillet i Region Midtjylland og resultatet kan derfor ikke sammenlignes med de øvrige regioner.

I det følgende beskrives resultaterne på regionsniveau, hvor enkelte hospitaler nævnes, hvis de har afvigende resultater. Analyser af resultaterne på landsplan nævnes endvidere for de områder, hvor der er fundet interessante sammenhænge mellem forskellige spørgsmål.

### *Oplevet kontinuitet*

Temaet vedrørende patienternes oplevede kontinuitet måles ved brug af to spørgsmål. Der er henholdsvis 87,7% af de indlagte og 92,6% af de ambulante patienter, der oplever, at der var sammenhæng i det, de fik at vide, når de talte med forskellige ansatte på afdelingen/ambulatoriet. Det er et godt resultat, men det kan bemærkes, at der er 18,2% af de indlagte patienter på Regionshospitalet Brædstrup, der svarer "nej, kun i mindre grad". Regionens samlede gennemsnit er på 9,1%.

Der er samlet set 91,6 % af de indlagte patienter og 95,1 % af de ambulante patienter, der vurderer, at deres undersøgelses-/behandlingsforløb har været virkelig godt eller godt tilrettelagt. Det er et meget flot resultat, og på Regionshospitalet Grenaa, Brædstrup, Skive og Odder er der tilmed mellem 44,4 % og 50,6 %, der svarer 'virkelig godt'. Regionens samlede gennemsnit for denne kategori er på 33,8 %, og landsresultatet er på 31,7 %.

### *Oplevet kontaktperson*

19,5 % af de indlagte og 21,1 % af de ambulante patienter oplever, at der ikke var én eller flere kontaktpersoner, der havde særligt ansvar for deres forløb eller undersøgelses-/behandlingsforløb. Regionens resultat er, som ved langt de fleste af spørgsmålene, bedre end landsresultatet, men der er potentiale for forbedring især set i lyset af, at alle patienter skal<sup>1</sup> tilbydes en kontaktperson.

På landsplan viser det sig, at patienternes oplevelse af at have én eller flere kontaktpersoner har positiv betydning for deres oplevelser på flere andre områder. Der er således tendens til, at patienter, der oplyser, at de har haft én eller flere kontaktpersoner, har oplevet et mere sammenhængende patientforløb; i højere grad oplever, at de og deres pårørende inddrages; vurderer den skriftlige og mundtlige information mere positivt; i mindre grad oplever unødigt ventetid på behandling og i højere grad vurderer, at personalet har sat sig virkelig godt eller godt ind i deres sygdomsforløb ved planlagte samtaler.

Det fremgår også af den nationale rapport, at *"Tendensen er, at patienter med kun én kontaktperson vurderer flere aspekter af deres forløb mere positivt end patienter, der oplevede at have flere kontaktpersoner"*.

### *Oplevet information*

Knap halvdelen af regionens indlagte såvel som ambulante patienter oplever, at de ikke har modtaget skriftlig information om deres sygdom og undersøgelse/behandling. De patienter, der har modtaget skriftlig information, vurderer til gengæld informationen særdeles positivt. Der er således 97,4 % af de indlagte og 96,8 % af de ambulante patienter, der svarer, at den skriftlige information alt i alt er virkelig god eller god.

Der er ligeledes en stor andel patienter, der har en positiv vurdering af den mundtlige information. 90,5 % af de indlagte og 95,1 % af de ambulante patienter svarer, at den mundtlige information alt i alt er virkelig god eller god. Det kan dog bemærkes, at der for Regionshospitalet Brædstrup er 8,3 % af de indlagte patienter, der vurderer, at den mundtlige information alt i alt er virkelig dårlig. Region Midtjyllands samlede resultat er til sammenligning 1,9 %.

Analyser på landsplan viser, at patienter, der har modtaget skriftlig information om deres sygdom og behandling i forbindelse med indlæggelsesforløbet, har en mere positiv oplevelse af deres indlæggelse.

### *Oplevet kommunikation*

89,8 % af de indlagte patienter oplever, at de i høj eller nogen grad har fået den menneskelige støtte, de havde brug for fra personalet. Hovedparten af de ambulante patienter har også en

---

<sup>1</sup> Hospitalerne har pligt til at tilbyde patienter en kontaktperson (siden 1. januar 2009), hvis deres behandlingsforløb varer mere end et døgn (indlagte patienter) eller de har mere end ét ambulante besøg (jf. Sundhedsloven). Hospitalerne beslutter selv om de vil tilbyde patienterne én eller flere kontaktpersoner.

positiv bedømmelse af kommunikationen med personalet, idet 95 % oplever, at personalet i høj eller nogen grad lyttede til dem med interesse, når de sagde noget.

#### *Oplevet patientinddragelse*

Størstedelen af både de indlagte og ambulante patienter oplever, at de i passende omfang inddrages i de beslutninger, der skulle træffes om deres behandling og pleje. Resultatet er på 87 % for de indlagte og 92,5 % for de ambulante patienter.

12,3 % af de indlagte patienter oplever dog, at de inddrages for lidt. Der er stor variation mellem de enkelte hospitalers resultater, der ligger mellem 5,9 % og 20 %. 6,8 % af de ambulante patienter oplever at blive inddraget for lidt. Hospitalernes resultater ligger mellem 2,9 % og 8,7 %.

Hovedparten af patienterne oplever, at deres pårørende inddrages i passende omgang (82,3 % af de indlagte og 88,7 % af de ambulante patienter). Der er dog samtidig 17,1 % af de indlagte patienter, der oplever, at de pårørende inddrages for lidt. Det tilsvarende resultat for de ambulante patienter er på 10,5 %.

#### *Oplevet samarbejde ved udskrivelse*

86,1 % af de indlagte og 90,5 % af de ambulante patienter vurderer, at afdelingen og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje samarbejdede virkelig godt eller godt om deres udskrivelse. Det kan bemærkes, at kun 13 % af de indlagte patienter fra Regionshospitalet Brædstrup svarer virkelig godt, hvor regionens gennemsnit er 31,8 %. Herudover er der 17,4 % af patienterne fra Brædstrup, der svarer 'dårligt', hvor regionens gennemsnit er på 8,6 %. Det skal dog tages med i betragtningen, at resultatet for Regionshospitalet Brædstrup baseres på meget få patienter.

#### *Oplevet samarbejde med egen læge*

84,1 % af de indlagte patienter vurderer, at afdelingen orienterede deres praktiserende læge om deres behandlingsforløb. Det tilsvarende resultat for de ambulante patienter er på 83,8 %. 33,6 % af de indlagte patienter fra Regionshospitalet Skive svarer 'virkelig godt', hvor regionens gennemsnit er 22,4 %.

#### *Andre interessante resultater (ikke en del af Region Midtjyllands delmål)*

I den nationale rapport fremhæves i øvrigt en række interessante pointer, hvor resultaterne for Region Midtjylland, som ved ovennævnte spørgsmål, ligger lidt bedre end landsresultatet: Knap halvdelen af de indlagte og tre fjerdedele af de ambulante patienter oplevede ventetid ved modtagelsen på afdelingen/i ambulatoriet.

Hver femte af de indlagte og hver sjette af de ambulante patienter oplevede, at der skete fejl i forbindelse med deres indlæggelsesforløb/besøg i ambulatoriet. Hertil mener en stor del af patienterne, at personalet var dårlige eller virkelig dårlige til at tage hånd om fejlene. Slutteligt er der den sammenhæng, at jo kortere indlæggelsestid patienterne har, des flere giver en mere positiv vurdering af deres forløb. Det er modsat for de ambulante patienter, der giver en mere positiv vurdering, jo flere besøg de har i ambulatoriet.

På landsplan er resultaterne for de indlagte og de ambulante patienter sammenlignet på udvalgte områder. Sammenligningen viser, at der er en tendens til, at de ambulante patienter

i højere grad har positive oplevelser i ambulatoriet sammenlignet med de indlagte patienters oplevelser under indlæggelsen. Der er dog to spørgsmål, hvor de indlagte patienter i højere grad har positive oplevelser under deres indlæggelse. Det gælder spørgsmålet om, hvorvidt deres praktiserende læge blev godt eller virkelig godt orienteret om deres forløb, samt spørgsmålet om, hvorvidt de blev godt eller virkelig godt informeret om ventetiden fra henvisning til indlæggelse.

### **Det videre forløb**

Hospitalet går nu i gang med at analysere deres resultater og bruge dem til at højne kvaliteten i forløbene for patienterne. Som nævnt indgår en pæn del af spørgsmålene i Den Danske Kvalitetsmodel, hvilket betyder, at hospitalet skal udarbejde handleplaner, hvis resultaterne ikke er tilfredsstillende. Den enkelte afdeling og de enkelte hospitalet vil herudover tage fat på de områder, hvor resultaterne peger på, at der er behov for forbedringer. Administrationen vil følge op på den proces og vil i samarbejde med hospitalet vurdere, om der skal sættes tværgående initiativer i værk.