

Til medlemmerne af Regionsrådet



Orientering om Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2010

I uge 20 offentliggøres resultaterne fra Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2010. Undersøgelsen er gennemført som et samarbejde mellem de fem regioner, Danske Regioner og Ministeriet for Sundhed og Forebyggelse fra og med 2009.

Selve undersøgelsen består af en national del med 19 spørgsmål til indlagte patienter og 20 spørgsmål til ambulante patienter. Den regionale del af LUP 2010 består for både de indlagte og ambulante patienter af konkrete spørgsmål, enkelte åbne kommentarfelder samt et valgfrit hospitalsspecifikt spørgsmål. Resultaterne er beskrevet i 3 rapporter.

Dato 26.05.2011

Bente Lykke Bjerre

Tel. +45 8728 4844

Bente.Bjerre@stab.rm.dk

Sagsnr. 1-42-72-15-07

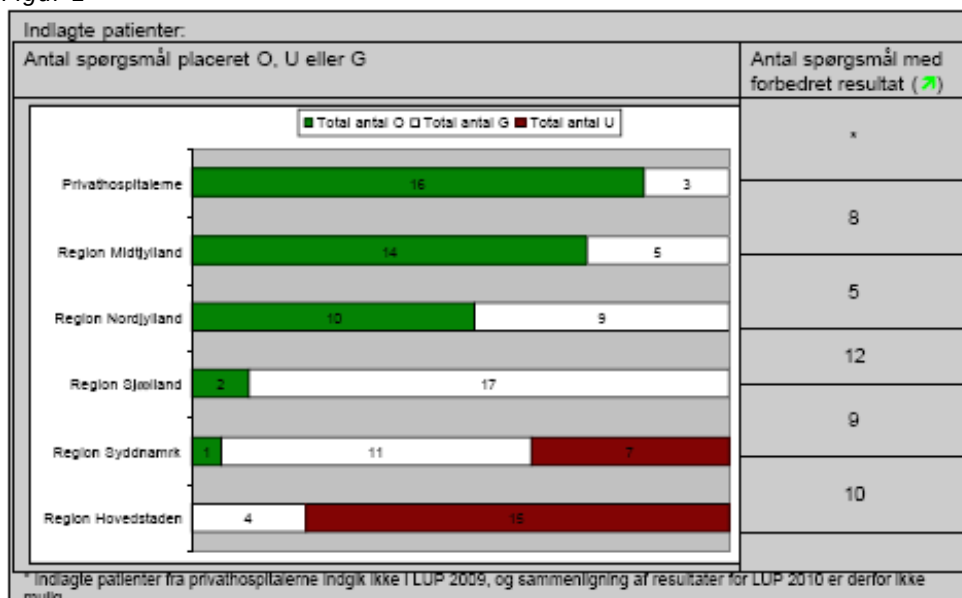
Side 1

Overordnede resultater fra undersøgelsens nationale del

Nedenstående figur 1 fra den nationale rapport viser placeringer i antal resultater, der er enten Over, Under eller på Gennemsnittet (O, U og G) af landsresultatet. Desuden fremgår det, hvor mange spørgsmål regioner og privathospitaler over tid har fået et bedre resultat for.

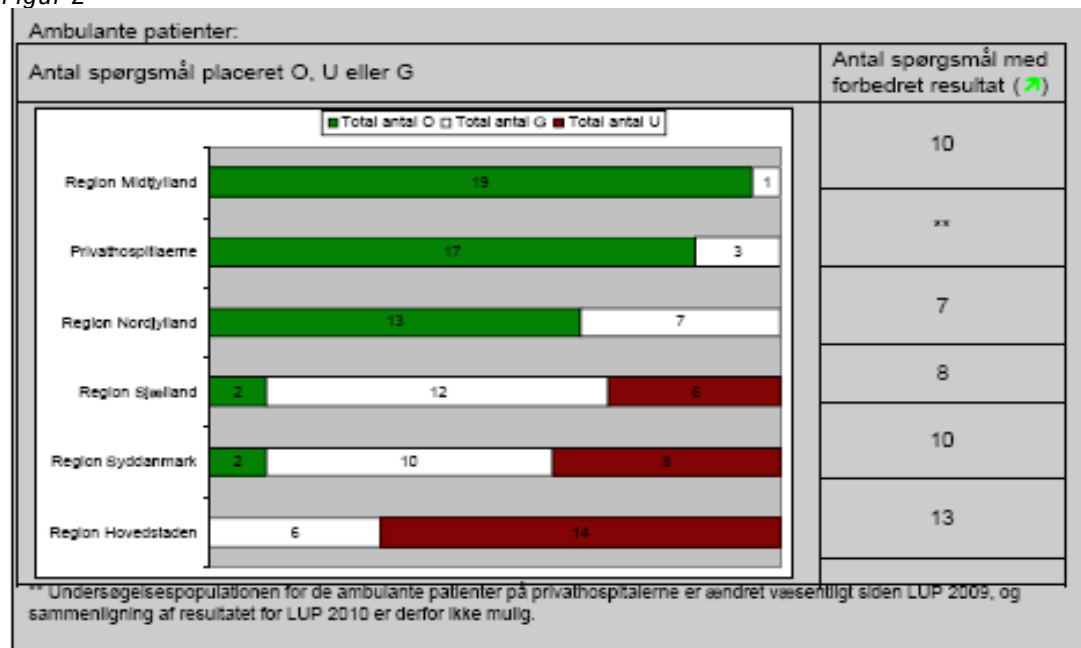
Som der blev orienteret om på Regionsrådets temamøde den 26. april 2011, så ligger Region Midtjyllands samlede resultater for de indlagte patienter over landsresultatet for 14 af 19 spørgsmål og med et forbedret resultat for 8 af spørgsmålene – se nedenstående figur 1.

Figur 1



For de ambulante patienters vedkommende ligger Region Midtjyllands samlede resultater, som den eneste region, over landsresultatet for 19 ud af 20 spørgsmål, og med et forbedret resultat for 10 af spørgsmålene.

Figur 2

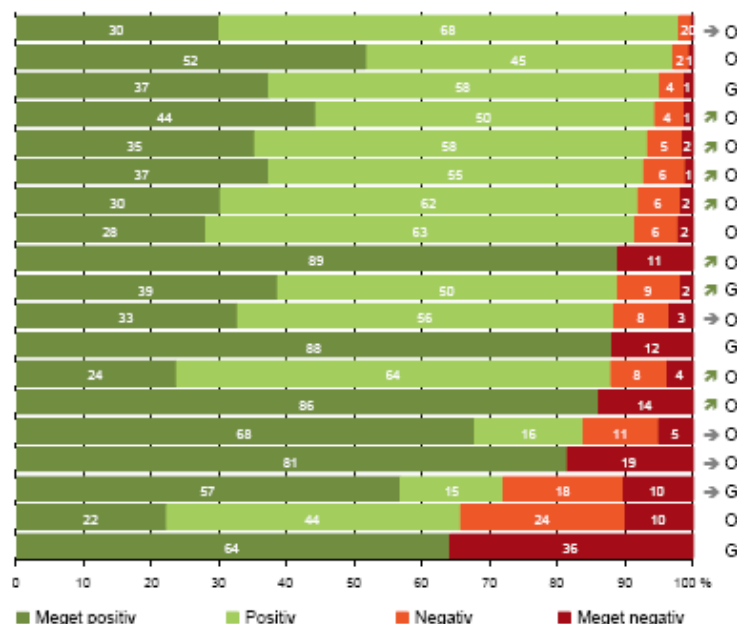


93,2 % af de indlagte patienter i Region Midtjylland vurderer deres samlede behandlingsforløb som 'virkeligt godt/godt'. Og hele 96,3 % de ambulante patienter vurderer deres samlede undersøgelses-/behandlingsforløb som 'virkelig godt' eller 'godt' tilrettelagt.

Nedenstående skemaer er hentet fra den nationale rapport¹.

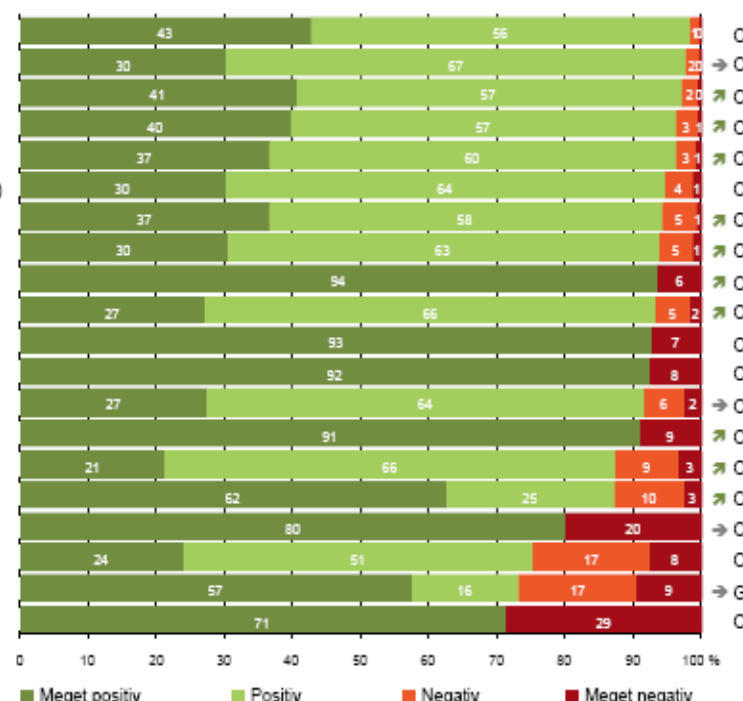
Resultat for indlagte patienter i Region Midtjylland

14. Den skriftlige information er god (4334)
2. Modtagelsen på afdelingen er god (9744)
1. Afdelingen informerer godt om ventetid fra indkaldelse til indlæggelse (3529)
21. Det samlede indtryk er godt (9535)
20. Tilrettelæggelsen af det samlede behandlingsforløb er god (8438)
15. Den mundtlige information er god (9359)
5. Personalets viden om sygdomsforløb er god ved planlagte samtaler (8318)
12. Overflytning mellem afdelinger er godt tilrettelagt (4670)
6. Patienten er passende inddraget i beslutninger om behandlingen (9529)
16. Patienten er tryk ved at skulle hjem (9564)
17. Samarbejdet mellem afdeling og kommunal hjemmepleje er godt (2901)
8. Patienten oplever ikke fejl (9488)
18. Afdelingens orientering af praktiserende læge er god (4272)
7. Pårørende er passende inddraget i beslutninger om behandlingen (6264)
11. Patienten oplever ikke unødigt ventetid, der forlænger opholdet (8738)
- 4(1). Patienten har kontaktperson(er) med særligt ansvar (9467)
19. Patienten er ikke i tvivl om livsstilens betydning for helbredet (8607)
10. Personalet er gode til at håndtere fejl (895)
13. Patienten modtager skriftlig information (8894)



Resultat for ambulante patienter i Region Midtjylland

2. Modtagelsen i ambulatoriet er god (19468)
15. Den skriftlige information er god (10041)
22. Det samlede indtryk er godt (19096)
16. Den mundtlige information er god (18876)
21. Tilrettelæggelsen af det samlede behandlingsforløb er god (17863)
1. Ambulatoriet informerer godt om ventetid fra indkaldelse til første besøg (17486)
17. Patienten er tryk ved at tage hjem (19124)
6. Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler er god (17139)
7. Patienten er passende inddraget i beslutninger om behandlingen (19034)
13. Ambulatoriet samarbejder godt med andre afdelinger/ambulatorier (10570)
9. Patienten oplever ikke fejl (19231)
- 4(2). Ventetid, fra patienten møder, til han bliver kaldt ind, er acceptabel (14736)
18. Samarbejdet mellem ambulatoriet og kommunal hjemmepleje er godt (3597)
8. Pårørende er passende inddraget i beslutninger om behandlingen (9791)
19. Ambulatoriets orientering af praktiserende læge er god (7870)
12. Patienten oplever ikke unødigt ventetid, der forlænger besøg (17786)
- 5(1). Patienten har kontaktperson(er) med særligt ansvar (9485)
11. Personalet er gode til at håndtere fejl (1098)
20. Patienten er ikke i tvivl om livsstilens betydning for helbredet (12855)
14. Patienten modtager skriftlig information (14225)



Som det fremgår af ovenstående er der dog potentiale for forbedring af bl.a. oplevet kontaktperson, udlevering af skriftlig information, personalets håndtering af fejl og livsstilens

¹ Skemaerne skal læses således: Tidssammenligningen (pilene) er i forhold til regionens eget resultat i 2009. OUG'erne angiver, om regionens resultat er over, under eller ikke statistisk forskelligt fra landsresultatet i 2010. Det er kun for de nationale spørgsmål, regionen placeres i form af OUG'ere. Tal i parentes viser, hvor mange patienter, der har svaret på det enkelte spørgsmål.

betydning for helbredet. To af spørgsmålene (skriftlig information og håndtering af fejl) indgik i de fire områder, som det regionale Kvalitetsråd ved den foregående undersøgelse i 2009 pegede på med særligt forbedringspotentiale.

Personalets håndtering af fejl

I undersøgelsen fra 2009 vurderede hele 31 % af de indlagte patienter, at personalet håndterede fejl dårligt/virkelig dårligt'. Dette resultat er for 2010 34,3 %. For ambulante er resultatet fra 2009, at 27 % af patienterne vurderede personalets håndtering af fejl til 'dårligt/virkelig dårligt'. Dette resultat er i 2010 reduceret til 24,6 %. Altså en mindre forbedring.

Personalets håndtering af fejl er altså et område, hvor der er et potentiale for forbedring. Det skal dog bemærkes, at spørgsmål om patienternes oplevelse af fejl ikke direkte kan sammenlignes med resultatet for 2009, idet spørgsmålsformuleringerne er ændret. Det skal også bemærkes, at det netop er patientens oplevelse af fejl, der er i fokus, hvilket indikerer, at der kan være variationer i oplevelsen af, hvad der er en fejl.

Modtagelse af skriftlig information

36,1 % af Region Midtjyllands indlagte patienter og 28,6 % af de ambulante patienter, der har haft behov for skriftlig information, oplever, at de ikke er blevet tilbudt skriftlig information om deres sygdom og undersøgelse/behandling. Til gengæld vurderer de patienter, der så modtager skriftlig information, informationen særdeles positivt. 97,9 % af de indlagte og 97,8 % af de ambulante patienter svarer, at den skriftlige information er 'virkelig god' eller 'god'.

Da undersøgelsen denne gang er rensset for tal fra patienter, der ikke har behov for skriftlig information, er resultaterne for 2009 og 2010 ikke direkte sammenlignelige. Resultatet fra 2009 viste, at 51 % af de indlagte patienter og 40 % af de ambulante patienter svarede nej til at have modtaget skriftlig information.

Livsstilens betydning for helbredet

Resultaterne fra 2010 viser, at ved udskrivning eller ambulant behandling var 43 % af patienterne i tvivl (i høj grad/i nogen grad/i mindre grad) om deres livsstils betydning for helbredet (fx motion, ernæring, rygning og alkohol).

I 2009 var henholdsvis 43 % af de indlagte og 41 % af de ambulante patienter i tvivl om livsstilens betydning for deres helbred.

Oplevet kontaktperson

18,7 % af de patienter, der var indlagt mere end ét døgn, og 20 % af de ambulante patienter, som havde haft mere end ét forløb de seneste 6 måneder, oplevede, at der ikke var én eller flere kontaktpersoner, der havde et særligt ansvar for deres behandlings- og/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 skal² tilbydes en kontaktperson. Hver femte patient oplever således ikke at have en kontaktperson.

² 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 ambulant besøg (jf. Sundhedsloven). Hospitalerne beslutter selv, om de vil tilbyde patienterne én eller flere kontaktpersoner. I juni 2010 blev loven ændret

Det fremgår af den nationale rapport, at patienter med en kontaktperson generelt vurderer deres forløb mere positivt end patienter uden kontaktperson, men at de fleste patienter uden kontaktperson trods alt også vurderer deres forløb positivt, især hvis de på anden vis får dækket deres behov for information, sammenhæng og personalekontinuitet.

Det bør også nævnes, at selvom en patient ikke oplever at have en kontaktperson, så kan der være dokumentation for i patientjournalen, at patienten har fået tildelt en kontaktperson. Det kan være udtryk for, at det ikke formidles entydigt til patienten.

Overordnede resultater fra undersøgelsens del om regionale spørgsmål

Resultatet for de fælles regionale spørgsmål i Region Midtjylland for både indlagte og ambulante patienter ligger på et tilsvarende niveau som for de nationale spørgsmål. Nedenstående to tabeller viser svaret på regionsniveau i tilfredshedskategorien 'godt/virkelig godt' for konkrete spørgsmål.

Regionale spørgsmål for indlagte patienter

Regionale spørgsmål	Godt – virkelig godt på regionsniveau
Informerede personalet dig om ventetiden ved modtagelse?	73 %
Fik du den menneskelige støtte, du havde brug for fra personalet, mens du var indlagt?	92 %
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	96 %
Vidste du, hvad der skulle ske, mens du var indlagt?	84 %
Levede behandlingen op til dine forventninger?	90 %
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte på afdelingen?	89 %
Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler (sengestuen, opholdsrum, toilet m.v.)?	90 %

Regionale spørgsmål for ambulante patienter

Regionale spørgsmål	Godt – virkelig godt på regionsniveau
Informerede personalet dig om ventetiden fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?	47 %
Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?	84 %
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?	96 %
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	98 %
Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?	89 %
Levede behandlingen op til dine forventninger?	93 %
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?	94 %

Som det fremgår af ovenstående to tabeller, så har Region Midtjylland en høj tilfredshedsrate blandt patienterne. Undtagelsen er det regionale resultat på spørgsmål om information om ventetid, hvor både de indlagte og specielt de ambulante patienter kunne ønske sig et højere informationsniveau. Det skal dog bemærkes, at andelen af tilfredse patienter ligger på et højere niveau end i 2009 (hvor 68 % af indlagte og 40 % af de ambulante patienter var tilfredse). Spørgsmålet var et af de fire områder, det regionale Kvalitetsråd udpegede efter undersøgelsen i 2009, fordi der generelt sås forbedringspotentiale.

Baggrund

Spørgeskemaundersøgelsen består af en fælles national del og en regional del, hvor regionerne selv har formuleret spørgsmålene (patienterne har modtaget ét samlet spørgeskema).

Den nationale del af undersøgelsen består hovedsageligt af spørgsmål, der skal bruges til Den Danske Kvalitetsmodel. Undersøgelsens resultater vil indgå i opgørelserne på www.sundhedskvalitet.dk og offentliggøres på www.sundhed.dk og www.patientoplevelser.dk i uge 20, 2011. Resultaterne fra både den nationale og den regionale del af undersøgelsen blev offentliggjort den 17. maj 2011 og vil bl.a. være tilgængelig på Region Midtjyllands hjemmeside. Om kort tid vil resultaterne også ligge i regionens ledelsesinformationssystem (InfoRM).

Tidligere - i årene 2000 – 2006 - blev de landsdækkende undersøgelser foretaget hvert andet år. Disse indeholdt blot resultater på hospitalsniveau for indlagte patienter. Først med undersøgelsen i 2009 og denne i 2010 er der resultater på afdelingsniveau, delvist på afsnitsniveau samt på diagnoseniveau for både indlagte og ambulante patienter.