

Til Karungyi Ajule Buga



Vedr. opfølgning på resultaterne af Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser

Dato 19-05-2010

Nete Dorff Ramlau-Hansen

Tel. 89491650

neteraml@rm.dk

Sagsnr. 1-35-72-16-09

Region Midtjylland har bedt om en tilbagemelding på opfølgningen på resultaterne fra Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser med henblik på at kunne orientere Regionsrådet om opfølgningsarbejdet på sygehusene.

Side 1

Nærvende notat indeholder en kortfattet tilbagemelding fra Århus Sygehus og beskriver sygehusets proces med opfølgningsarbejdet samt eksempler på konkrete initiativer, der er sat i værk på baggrund af undersøgelsens resultater.

Et flot resultat

Indledningsvist er det væsentligt at hæfte sig ved, at resultatet af patienttilfredsheds-undersøgelsen er det flotteste resultat sygehuset hidtil har haft. Hospitalsledelsen glæder sig sammen med hele sygehuset over at være ansat på et sygehus, der udover at levere gode faglige resultater også præsterer resultater som vores patienter er tilfredse med.

Således angiver eksempelvis 93% af sygehusets indlagte patienter, at de har et "virkeligt godt" eller "godt" samlet indtryk af deres indlæggelse. Sygehuset er dermed placeret bedre end landsgennemsnittet, der er på 89,9%.

Der ligger mange fine resultater gemt i det omfangsrige materiale, og enkelte afdelinger har faktisk opnået en samlet tilfredshed på 100%. Blandt de afdelinger, som patienterne giver meget flotte bedømmelser er onkologisk afdeling; 96% og 97% tilfredse ambulante og indlagte patienter. Det resultat skal ses i lyset af, at der i en lang periode oven i købet er bygget om ørerne på patienterne.

Opfølgningsprocessen på Århus Sygehus

Sygehuset modtog resultaterne fra undersøgelsen samtidigt med gennemførelsen af sygehusets basisvurdering i relation til Den Danske Kvalitetsmodel. Mange af de spørgsmål, der indgår i undersøgelsen er også en del af Den Danske Kvalitetsmodel (jf. oversigt side 231 i Den Danske Kvalitetsmodel), og opfølgningen indgår dermed også i relation til Den Danske Kvalitetsmodel og implementeringen heraf.

Kvalitetsrådet besluttede derfor ikke at iværksætte centrale tværgående opfølgningstiltag, men i stedet lade afdelingerne og centrene arbejde med initiativer med baggrund i afdelingernes specifikke tilbagemeldinger og udviklingspotentiale. Baggrunden for beslutningen var, at afdelingerne allerede arbejder målrettet og fokuseret med opfølgning på og implementering af Den Danske Kvalitetsmodel, og at de forskellige udviklingsinitiativer, der samlet set sættes i gang i afdelingerne i flere tilfælde understøtter hinanden og skal ses i en sammenhæng. Med henblik på at holde fokus på den konkrete opfølgning på resultaterne af patienttilfredshedsundersøgelsen blev det samtidig besluttet, at opfølgningen på afdelingernes arbejde drøftes på de løbende kvartalsmøder mellem hospitalsledelsen og centrene.

Kvalitetsrådet noterede sig dog, at Århus Sygehus i særlig grad har et forbedringspotentiale i forhold til ventetid, information om ventetid og skriftlig information, og anbefalede afdelingerne at overveje iværksættelse af initiativer, der kan bidrage til at forbedre disse områder.

Hvert af de fire kliniske centre på sygehuset har efterfølgende arbejdet forskelligt med opfølgningstiltag, eksempelvis har Neurocenteret besluttet, at iværksætte en fælles indsats i forhold til ventefaciliteter og ventetid i ambulatorier parallelt med at afdelingerne også selv udpeger og arbejder med indsatser, mens de øvrige centre har besluttet ikke at etablere fælles initiativer på tværs af afdelingerne.

Eksempler på konkrete initiativer på baggrund af undersøgelsens resultater

Der arbejdes således forskelligt med opfølgningen i hvert center, og også med forskellige initiativer i afdelingerne.

Afdelingerne har imidlertid valgt at tage Kvalitetsrådets anbefalinger til efterretning, og der arbejdes dermed særligt med *afkortning af ventetid for elektivt henviste patienter og forbedring af information om ventetid*. Herudover arbejder mange afdelinger med at *forbedre ventefaciliteter*, de fysiske rammer og indretningen af rummene. Yderligere er der fokus på forbedring af den *skriftlige patientinformation*. Flere afdelinger har endvidere fokus på *tildeling af kontaktperson*, herunder også tydelighed og klarhed over den funktion og de opgaver de udpegede kontaktpersoner har.

Måden hvorpå afdelingerne arbejder med indsatserne er ligeledes meget forskellig. Det ser dog ud til, at arbejdet med implementering af Den danske Kvalitetsmodel har betydet, at opfølgningsarbejdet i afdelingerne sker på en mere struktureret måde end tidligere med blandt andet klare ansvarsfordelinger, mere realistiske ressourceestimeringer og tidsrammer.