

Pressemeddelelse

## Høj patienttilfredshed skal drøftes med patienterne



Dato 28.04.2014

Side 1

Hospitalsenheden Vest (HEV) scorer igen højt i den ny landsdækkende undersøgelse af patienttilfredsheden (LUP) på landets hospitaler. En sammenligning med landsgennemsnittet viser, at HEV med hensyn til ambulante patienter ligger over gennemsnittet på 9 ud af 20 nationale spørgsmål og på gennemsnittet for 11 spørgsmål. Ingen tilbagemeldinger ligger under landsgennemsnittet.

For de indlagte patienter ligger HEV over landsgennemsnittet på 12 ud af 20 nationale spørgsmål og på landsgennemsnittet på for 7 spørgsmål og under landsgennemsnittet for et enkelt spørgsmål, og det er på spørgsmålet, om patienterne føler sig trygge, når de skal hjem.

Sammenlignet med de øvrige regioner ligger Region Midtjylland helt i top og målt med regionens øvrige hospitaler indtager HEV en andenplads både for indlagte og ambulante patienter.

- Sagt på godt jysk er det rigtig godt gået. Nu ser vi frem til at drøfte LUP med vores nye patientbrugerråd her i maj måned. For det er i den direkte dialog med patienterne, at vi får de input, der gør, at vi for alvor bliver patienternes hospital, siger sygeplejefaglig direktør Ida Götke.

- LUP er et øjebliksbillede af den overordnede patientoplevede kvalitet. Vi interesserer os også for sammenhængene mellem kvaliteten af de enkelte behandlingstilbud, og patienternes oplevelse heraf. Og det vil vi gerne arbejde videre med på en systematisk måde, udtaler sygeplejefaglig direktør Ida Götke.

I 2013 og 2014 er der i HEV igangsat en række nye initiativer, de skal afdække, hvordan behandlingsforløb og patientens møde med sundhedsvæsenet sker med afsæt i de muligheder og ressourcer, der er givet den enkelte patient. Fx afprøver hospitalet i partnerskab med kommunerne i optageområdet, hvordan især ældre medicinske patienter får hjælp, når der er brug for det, uanset om det er

kommune, region og hospital, der har det formelle ansvar.

I samme periode har flere af hospitalets afdelinger etableret brugerråd og brugerpaneler, og alle får nu lejlighed til i samarbejde med hospitalets kvalitetsorganisation at drøfte, hvad den landsdækkende patienttilfredshedsundersøgelse giver anledning til at justere i de enkelte afdelingers møde med patienterne.

### **Fakta om LUP - for Hospitalsenheden Vest (HEV)**

Tæt på en kvart million patienter er landet over blevet spurgt om deres tilfredshed med de ydelser de har modtaget i forbindelse med ambulant behandling eller indlæggelse på et hospital



Side 2

Særligt bemærkelsesværdigt for Hospitalsenheden Vest er det, at tilfredsheden er over landsgennemsnittet og helt i top, når patienterne skal give karakterer for at:

- de har fået en god modtagelse, da de ankom til ambulatoriet (98%)
- tiden er brugt fornuftig i ambulatoriet (96%)
- de oplever sig medinddraget som patient (94%)
- personalet lyttede med interesse til det, de havde på hjertet (96%)
- der er kontaktperson(er) i deres ambulante forløb (99%),
- der er kontaktpersoner under indlæggelsen, (98%)
- der er sammenhæng i information fra de forskellige ansatte (96%)
- modtagelsen ved indlæggelsen var god (97%)
- den mundtlige information og informationsmaterialet var godt (henholdsvis 94% og 95%)

### **Indlagte patienter**

Samlet indtryk ved indlæggelse

HEV: 95 procentpoint

Tilrettelæggelse af det samlede behandlingsforløb

HEV: 94 procentpoint

### **Ambulante patienter**

Samlet indtryk af besøg i ambulatoriet

HEV: 97 procentpoint

Tilrettelæggelse af det samlede undersøgelses/behandlingsforløb

HEV samlet: 96 procentpoint

### **Fire indsatsområder**

Undersøgelsen identificerer også fire tværgående indsatsområder, som Kvalitetsorganisationen i Hospitalsenheden Vest fremadrettet vil udarbejde handleplaner for.

Det drejer sig om:

- information om ventetid ved fremmøde
- modtaget skriftlig information
- livsstilens betydning og
- personalets håndtering af fejl

**Yderligere oplysninger:**

Ida Götke, Sygeplejefaglig direktør og formand for Kvalitetsrådet

Tel. +45 7843 8520

Mob. +45 2048 0689

