

Udvalgte resultater fra patienttilfredshedsundersøgelsen på Hospitalsenheden Vest 2006

I 2006 er der for første gang gennemført en detaljeret tilfredshedsundersøgelse på Hospitalsenheden Vest ud fra et koncept for patienttilfredshedsundersøgelse fra Center for Kvalitetsudvikling i Region Midtjylland.

Der har deltaget 16 forskellige afdelinger i undersøgelsen, og der er udarbejdet i alt 30 forskellige rapporter til de medvirkende afdelingers forskellige patientgrupper. Rapporterne rummer afdelingernes detaljerede resultater, herunder mange kommentarer fra patienterne til de enkelte ambulatorier og sengeafsnit. Disse rapporter danner grundlag for afdelingernes løbende kvalitetsarbejde.

I alt er der i 2006 udsendt 10.128 spørgeskemaer til patienterne på Hospitalsenheden Vest. Der er kommet 5.349 skemaer retur. Det giver en samlet svarprocent på 52,8 %. For de indlagte patienter var procenten 48,5%, og for de ambulante var den 54,6 %. For dagpatienterne (medicinske og kirurgiske) var svarprocenten 58,2 %. I forhold til tilsvarende undersøgelser i resten af Region Midtjylland har svarprocenten i alt været lavere på Hospitalsenheden Vest.

I undersøgelsen er der stillet stort set de samme spørgsmål til patienterne som i de tidligere målinger i resten af Region Midtjylland. Som noget nyt er patienterne denne gang blevet spurgt, om de oplevede, at 1-2 personer havde særligt ansvar for deres undersøgelse og behandling.

Udover dette notat og de 30 afdelingsrapporter er der udarbejdet 3 tværgående rapporter for henholdsvis indlagte patienter, ambulante patienter og dagkirurgiske patienter for hele Hospitalsenheden Vest. Her kan man se alle afdelingernes resultater for 2006 på alle spørgsmål specificeret på de mindste organisatoriske enheder (sengeafsnittene og ambulatorierne).

Endelig kan resultaterne ses på www.sundhed.dk på det detaljeringsniveau, man ønsker. Her kan man også se patienternes mange kommentarer til de enkelte afdelinger.

Dette notat giver et overblik over hovedtendenser i det omfattende materiale.

Sammenligning med forsigtighed

I notatet vil resultaterne for Hospitalsenheden Vest løbende blive sammenlignet med gennemsnittet for hele Region Midtjylland (består her af tidligere Århus Amt, tidligere Sygehus Viborg samt Hospitalsenheden Vest) i 2006. Sammenligningen er foretaget for at give afdelingerne et pejlemærke omkring andre afdelingers niveau af patienttilfredshed. Direkte sammenligninger mellem de enkelte afdelingers resultater bør foretages med stor forsigtighed. Forskellige afdelinger har forskellige patienter, og det bedste sammenligningsgrundlag for en afdeling vil normalt være afdelingens egne resultater fra en tidligere måling. En sammenligning, der endnu ikke kan foretages med resultaterne for Hospitalsenheden Vest.

I afdelingsrapporterne bliver afdelingernes og ambulatoriernes resultater sammenlignet med et sammenligningsgrundlag bestående af afdelinger og ambulatorier fra 2006-målingen i det tidligere Århus Amt i 2006. I modsætning til dette notat bliver der således ikke sammenlignet med hele Region Midtjylland i afdelingsrapporterne.

Det fremgår af den enkelte afdelingsrapport hvilke afdelinger/ambulatorier, der indgår i sammenligningsgrundlaget.

De overordnede resultater for Hospitalsenheden Vest

Patienterne er i lighed med undersøgelserne i resten af Region Midtjylland bedt om at foretage en samlet vurdering af deres kontakt til den enkelte sygehusafdeling. De 5 stjerner betyder "enestående", 4 betyder "godt", 3 betyder "godt og dårligt", 2 betyder "dårligt" og 1 stjerne betyder "uacceptabelt". En oversigt over "helhedsspørgsmålets" variation mellem afdelinger og afsnit kan ses i Bilag 1. Her ses der både på de indlagte, de ambulante og dagpatienters helhedsvurderinger. Tallene angiver den andel af patienterne, der har krydset "enestående" eller "godt". I kolonnen "Eventuel afsnitsvariation" er angivet resultaterne for henholdsvis "det bedste" og "det dårligste" afsnit under den pågældende afdeling. En tabel som rummer megen information fra 5.229 patienter. Nederst ses resultaterne for hele Region Midtjylland – inkl. Hospitalsenheden Vest.

Helt overordnet viser målingen på Hospitalsenheden Vest, at patienterne er godt tilfredse. Niveaue for patienternes helhedsvurdering blandt både de indlagte, de ambulante og dagpatienterne ligger højere end gennemsnittet for hele Region Midtjylland.

Helhedsvurdering for hele Hospitalsenheden Vest – indlagte

For de indlagte patienter i 2006 på hele Hospitalsenheden Vest var der 84,0 % af patienterne, der mente, at deres oplevelse kunne karakteriseres som "enestående" eller "god". Det er et resultat, der er en anelse bedre end resultatet for hele Region Midtjylland, hvor 83,4 % af patienterne gav denne vurdering.

Helhedsvurdering for hele Hospitalsenheden Vest – ambulante

De ambulante patienter er også bedt om at foretage en samlet vurdering af deres kontakt til ambulatoriet. For de ambulante patienter på hele Hospitalsenheden Vest var der 88,2 %, der mente, at deres oplevelse kunne karakteriseres som "enestående" eller "god". Niveaue for ambulatorierne på Hospitalsenheden Vest er altså også på det ambulante område bedre end resultatet for hele Region Midtjylland, hvor 87,0 % gav denne vurdering.

Helhedsvurdering for hele Hospitalsenheden Vest - dagpatienter

Patienterne er også her bedt om at foretage en samlet vurdering af deres kontakt. For dagpatienter på hele Hospitalsenheden Vest, både de kirurgiske og de medicinske, var der 92,9 %, der mente, at deres oplevelse kunne karakteriseres som "enestående" eller "god". Resultatet er bedre end de 91,1 % for hele Region Midtjylland.

Afdelingernes resultater

Det er selvfølgelig positivt, at der for hele Hospitalsenheden Vest ses gode resultater. Men det interessante i et kvalitetsperspektiv er niveauet på de forskellige afdelinger.

Ses der på helhedsvurderingerne for hospitalets afdelinger er der flere afdelinger, der ligger over gennemsnittet for hele regionen end under. Herunder ses på en række markante resultater, der sætter enkelte af de forskellige afdelinger i fokus. Det talmæssige grundlag for konklusionerne fremgår af notatets Bilag 1:

- *Onkologisk Afdeling* skiller sig ud som den afdeling, der opnår den højeste andel "enestående" eller "godt" blandt både de indlagte og de ambulante patienter. Blandt de indlagte svarer 91,4 % "enestående" eller "godt", og blandt de ambulante 94,8 %. Dette er værd at bemærke i en tid, hvor der hyppigt rejses kritik af cancerbehandlingen på hospitalerne. Dog bør det bemærkes, at resultatet blandt de indlagte bunder i et lavt antal svarpersoner (n=35).

- Også på *Urinvejskirurgisk Afdeling* er der høj tilfredshed blandt både de indlagte og de ambulante patienter. Blandt de indlagte svarer 90,9 % ”enestående” eller ”godt”, og blandt de ambulante 92,8 %.
- *Kirurgisk Afdeling* ligger over gennemsnittet for Hospitalsenheden Vest blandt både de indlagte og de ambulante patienter. Blandt de indlagte svarer 87,7 % ”enestående” eller ”godt”, og blandt de ambulante er tallet 90,3 %.
- På *Øjenafdelingen* er der kun målt blandt de ambulante patienter. Her mener 93,5 % af patienterne at deres samlede indtryk kan karakteriseres som ”enestående” eller ”godt”, hvilket også er et resultat klart over gennemsnittet for hele Hospitalsenheden Vest.
- På *Børneafdelingen* er der ligeledes en stor andel tilfredse blandt de ambulante patienter. Her mener 92,9 % af patienterne at deres samlede indtryk kan karakteriseres som ”enestående” eller ”godt”. Blandt de indlagte er der dog kun 82,2 % der har svaret ”enestående” eller ”godt”.
- To afdelinger skiller sig ud ved at være under gennemsnittet blandt både de indlagte og de ambulante. Det drejer sig om *Medicinsk Afdeling i Herning*, hvor der blandt de indlagte er 73,3 %, der har svaret ”enestående” eller ”godt”, mens andelen er 83,4 % blandt de ambulante patienter. Ligeledes på *Neurologisk Afdeling*, hvor 76,5 % af de indlagte har vurderet deres samlede indtryk som ”enestående” eller ”godt” Blandt de ambulante er der 79,7 % der har svaret ”enestående” eller ”godt”.

Andre afdelingers resultater er mindre markante. Deres resultater kan læses ud af Bilag 1. I bilaget kan man også læse, at der kan ses endnu større variationer i patienttilfredsheden imellem de mindre organisatoriske enheder (sengeafsnit og ambulatorier). Kun enheder med mindst 20 svar er nævnt i oversigten. På afsnitsniveau er der på Hospitalsenheden Vest i 2006 målt variationer i helhedsvurderingen fra 67,6 % ”enestående” eller ”godt” på Afsnit B3 på Medicinsk Afdeling i Herning og helt op til 97,0 % på Endoskopisk Afsnit på Kirurgisk Afdeling.

Udviklinger i undersøgelsens detaljerede spørgsmål

Når den overordnede samlede vurdering er positiv, er det selvfølgelig af interesse at se, hvordan dette måtte afspejle sig i de mange forskellige detaljerede spørgsmål til de forskellige patienter. I Bilag 2 og 3 kan man se svarene for de stillede spørgsmål til henholdsvis indlagte og ambulante patienter for hele Hospitalsenheden Vest. Der er sat fokus på andelen af ubetinget positive svar, eller om man vil de optimale svar. Svarene for de stillede spørgsmål er også her stillet op ved siden af gennemsnittet for hele Region Midtjylland.

Først og fremmest viser Bilag 2 og 3, at når der ses på resultatet på hospitalsniveau ligger Hospitalsenheden Vest flot. De indlagte og ambulante patienter i Hospitalsenheden Vest oplever langt de fleste spørgsmål mere positivt end i regionen som helhed.

Blandt de *indlagte patienter* er det værd at bemærke, at Hospitalsenheden Vest på stort set alle spørgsmål har en andel optimale svar, der er en anelse højere end hele Region Midtjyllands resultat. Især på spørgsmålet ”Havde du kontakt med for mange forskellige læger under din indlæggelse?” er andelen af optimale svar væsentligt højere end i regionen som helhed.

Blandt de *ambulante patienter* bør det bemærkes, at Hospitalsenheden Vest på alle spørgsmål har en større andel optimale svar end gennemsnittet for hele Region Midtjylland. Især på spørgsmålene ”Forløb dine ambulatoriebesøg uden generende ventetid i venteværelset?” og ”Har du i kontakt med ambulatoriet skullet tale med for mange forskellige læger?” er svarene meget positive sammenlignet med hele regionen. Også på spørgsmålene om lægerne er velforberejede, om sammenhængen i informationen fra forskellige ansatte og om ambulatoriets kontakt til den praktiserende læge, er der en relativt stor andel optimale svar.

Kontaktperson

Alle patienter på sygehusene i Region Midtjylland skal have tilknyttet en kontaktperson. Kontaktpersonen har et særligt ansvar for patientens undersøgelse og behandling, så der bliver sammenhæng i patientforløbet under indlæggelse og i ambulante forløb. For at undersøge, om patienterne på Hospitalsenheden Vest har en kontaktperson, er det valgt at spørge alle patienterne, om de oplevede at 1-2 personer havde særligt ansvar for deres undersøgelse og behandling

På Hospitalsenheden Vest oplyser 60,0 % af de indlagte, at de oplevede at 1-2 personer havde særligt ansvar for deres undersøgelse og behandling. Det tilsvarende tal er 78,8 % for de ambulante patienter og 81,8 % for alle dagpatienterne (både kirurgiske og medicinske). Samlet betyder det, at 72,7 % af patienterne i alt har svaret ja til spørgsmålet. Tallene kan ses i tabel 1, hvor andelen af ”både og” og ”nej” svar også kan ses.

Tabel 1: Kontaktpersonsspørgsmålet

	Ja	Både og	Nej
Indlagte (N=1.647)	60,0	20,8	19,2
Ambulante (N=2.289)	78,8	11,4	9,8
Dagpatienter (N=746)	81,8	10,9	7,4
Alle (N=4.682)	72,7	14,6	12,7

Samme spørgsmål er ikke stillet ved tidligere undersøgelser, så det er ikke muligt at sammenligne med et samlet resultat for hele Region Midtjylland. I det tidligere Århus Amt blev patienterne i forbindelse med målingen i 2006 spurgt, om de i deres kontakt med afdelingen fik udleveret et kort med navn på en person de kunne kontakte. Andelen af ja svar til spørgsmålet var 44,8 % blandt de indlagte, 40,9 % blandt de ambulante, 49,2 % blandt dagpatienterne og 43,6 % for alle patienter under et.

Center for Kvalitetsudvikling
1. marts 2007

Bilag 1. Helhedsvurdering på Hospitalsenheden Vest 2006. (N= 5.229)

		Indlagte patienter		Ambulante patienter		Dagpatienter	
Andel svar "enestående" eller "godt" i %		4 og 5 stjerner	Evt. afsnitsvariation	4 og 5 stjerner	Evt. afsnitsvariation	4 og 5 stjerner	Evt. afsnitsvariation
Børneafdelingen	2006	82,2	-	92,9	-	-	-
Gynækologisk/Obstetrisk Afdeling	2006	83,8	(78,0-89,9)	85,6	(80,2-89,7)	-	-
Kirurgisk Afdeling	2006	87,7	(87,4-88,2)	90,3	(83,3-97,0)	-	-
Medicinsk Afdeling, Herning	2006	73,3	(67,6-81,0)	83,4	(73,9-95,0)	82,9	-
Medicinsk Afdeling, Holstebro	2006	80,6	(74,3-91,8)	88,8	(84,2-96,4)	-	-
Neurologisk Afdeling	2006	76,5	(72,9-74,4)	79,7	-	-	-
Onkologisk Afdeling	2006	91,4	-	94,8	-	-	-
Ortopædkirurgisk Afdeling, Herning	2006	85,2	-	83,9	-	-	-
Ortopædkirurgisk Afdeling, Holstebro	2006	86,9	-	82,0	-	-	-
Ortopædkirurgisk Afdeling, Ringkøbing	2006	-	-	89,5	-	87,0	-
Urinvejskirurgisk Afdeling	2006	90,9	-	92,8	-	-	-
Øjenafdelingen	2006	-	-	93,5	-	-	-
Øre-, Næse- og Halsafdelingen	2006	88,1	-	84,9	-	-	-
Anæstesiologisk Afdeling, Herning	Dagkirurgisk Enhed	2006	-	-	-	94,9	-
	Endoskopi-afsnittet	2006	-	-	-	90,9	-
Anæstesiologisk Afdeling, Holstebro	2006	-	-	-	-	95,5	-
Ernæringsenheden	2006	-	-	83,1	-	-	-
Hospitalsenheden Vest	2006	84,0	(67,6-91,8)	88,2	(73,9-97,0)	92,9	-
Region Midtjylland* (N=28.461)	2006	83,4	(57,1-100,0)	87,0	(63,4-100,0)	91,1	82,9-96,6

*Består i denne tabel af tidl. Århus Amt, tidl. Sygehus Viborg samt Hospitalsenheden Vest.

Bilag 2. 15 tilfredshedsspørgsmål for indlagte patienter på Hospitalsenheden Vest og Region Midtjylland 2006

Andel optimale svar i % (Ja-svar)	Hospitalsenheden Vest 2006 (N= 1.874)	Region Midtjylland 2006* (N=11.286)
Forløb din modtagelse på afdelingen tilfredsstillende?	87,8	87,5
Er du tilfreds med afdelingens behandling af din sygdom?	83,4	83,6
Lyttede lægerne med interesse, når du sagde noget?	81,8	81,6
Fik du den menneskelige støtte, du havde brug for fra personalet under indlæggelsen?	86,6	85,6
Modtog du en omhyggelig sygepleje under din indlæggelse? (af alle plejepersoner du havde med at gøre)	87,5	86,4
Var dine undersøgelser og behandlinger i hele din kontakt med sygehuset godt tilrettelagt? (var der en "rød tråd")	77,8	76,8
Fik du de informationer, du havde brug for under din indlæggelse? (om sygdommen, undersøgelser, behandlinger, bivirkninger)	76,9	75,6
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte på afdelingen?	76,7	76,7
Var sengeafdelingens lokaleforhold tilfredsstillende? (patientstue, bad, toilet mv.)	78,0	77,9
Fik du lov at blive på afdelingen, til du følte dig klar til at blive udskrevet?	87,2	86,1
Fik du den information, du havde brug for, inden du blev udskrevet? (medicin, gode råd mv.)	81,3	80,5
Har kontakten mellem dine pårørende og afdelingen fungeret tilfredsstillende? (information, støtte mv.)	87,4	88,0
Har samspillet med din egen praktiserende læge og afdelingen været i orden omkring din sygdom? (henvisning, opfølgning mv.)	77,3	76,3
Andel optimale svar i % (Nej-svar)		
Havde du kontakt med <u>for</u> mange forskellige læger under din indlæggelse?	87,7	84,3
Havde du kontakt med <u>for</u> mange forskellige plejepersoner under din indlæggelse?	87,8	86,1

*Består i denne tabel af tidl. Århus Amt, tidl. Sygehus Viborg samt Hospitalsenheden Vest.

Bilag 3. 10 tilfredshedsspørgsmål for ambulante patienter på Hospitalsenheden Vest og Region Midtjylland 2006

Andel optimale svar i % (Ja-svar)	Hospitalsenheden Vest 2006 (N= 2.650)	Region Midtjylland 2006* (N=13.143)
Forløb dine ambulatoriebesøg uden generende ventetid i venteværelset?	77,4	70,3
Var lægerne velforbereede, når du mødte dem i ambulatoriet?	83,8	79,2
Lyttede lægerne i ambulatoriet med interesse, når du sagde noget?	87,1	84,7
Fik du indtrykket af, at plejepersonalet var gode til deres fag?	93,4	93,1
Forløb dine ambulatoriebesøg uden generende ventetid under besøget?(røntgen eller prøvetagning)	81,8	79,2
Fik du den information, du havde brug for i din kontakt med ambulatoriet? (om sygdommen, undersøgelser, behandlinger, bivirkninger mv.)	81,2	79,0
Var der sammenhæng i det du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?	86,6	82,0
Er du tilfreds med ambulatoriets hidtidige behandling af din sygdom?	86,0	84,3
Har kontakten til din praktiserende læge og afdelingen fungeret til din tilfredshed? (henvisning, opfølgning mv.)	80,2	76,5
Andel optimale svar i % (Nej-svar)		
Har du i kontakt med ambulatoriet skullet tale med for mange forskellige læger?	91,2	82,4

*Består i denne tabel af tidl. Århus Amt, tidl. Sygehus Viborg samt Hospitalsenheden Vest.