

Patienthoteller i Århus Amt

Oversigtsrapport

Konceptet er udviklet af
Kvalitetsafdelingen i Århus Amt
Lyseng Alle 1
8270 Højbjerg

e-mail: amu@ag.aaa.dk

Rapporten kan bestilles ved henvendelse til
Kvalitetsafdelingen, tlf. 8944 6181

Bestillingsnr. 569

Pris kr. 25,00

© Kvalitetsafdelingen

Tryk: Grafisk Service, Århus Amt

Juni 2005

Resume

Baggrund. Århus Amt har for første gang spurgt de patienter der overnatter på amtets patienthoteller, hvad de mener om det at blive behandlet på en sygehusafdeling, mens man bor på et patienthotel. Århus Amt har tre patienthoteller. Et hotel er beliggende på Århus Sygehus, et på Skejby Sygehus og et på Randers Centralsygehus. På Århus Sygehus er hotellet opdelt på to geografier: Tage Hansens Gade og Nørrebrogade. I undersøgelsen er der lavet en rapport til hvert af de to steder, således at der i alt foreligger 4 delrapporter fra undersøgelsen. En for hvert hotel.

1.479 hotelpatienter er blevet spurgt i undersøgelsen, 952 har svaret. Det giver en svarprocent på hele 64,4 %, hvilket er meget tilfredsstillende for en undersøgelse af denne karakter.

Undersøgelsen er bagudrettet i sit design, forstået på den måde, at der rettes henvendelse til patienter, der har været på hotellet i en forudgående 2 måneders periode fra 1. januar 2005 til 28. februar 2004. Skemaerne er udsendt i april måned. Hotellet har altså kun i begrænset omfang haft mulighed for at "pæne" sig i undersøgelsesperioden. Selve metoden lægger således op til at give et realistisk billede af hverdagen.

Resultater. Rapporten viser, at hotelpatienterne er overordentlig tilfredse med kombinationen af et hotelophold og samtidig behandling på en sygehusafdeling. Patienterne har direkte fået spørgsmålet: "Har opholdet på patienthotellet været det rette for dig med den behandling/undersøgelse du har været igennem?" Her svarer hele 90 % ubetinget "Ja", og 8 % svarer "Både og". Kun 2 % svarer "Nej". Selve visiteringen til hotelformen vurderes således positivt af langt hovedparten af patienterne.

Patienterne er også blevet spurgt: "Hvad er dit samlede indtryk af dit ophold på patienthotellet?". Her svarer hele 94 % "Enestående" eller "Godt". Det er et resultat, der sjældent ses i sådanne undersøgelser. Her er det navnlig hotellerne på Århus Sygehus, som får meget positive vurderinger fra patienterne. Andelen af "Enestående" og "Godt" er her på henholdsvis 98 % og 97 % for hotellerne på Nørrebrogade og Tage Hansens Gade. På Skejby Sygehus svarer 90 % "Enestående" eller "Godt". De fleste kritiske svar fra patienterne fra Gynækologisk Afdeling og Børneafdelingen. Helhedsvurderingen er dog selv for disse mest kritiske grupper oppe på hele 87 % og 88 %, hvilket i andre undersøgelser betragtes som meget tilfredsstillende resultater.

Også undersøgelsens konkrete spørgsmål er besvaret med meget høje tilfredshedsprocenter. For eksempel svarer 96 % ubetinget "Ja" til at de følte sig velkommen på patienthotellet. 96 % svarede "Ja" til, at der var en god atmosfære på patienthotellet. 94 % svarede "Ja" til, at de fandt patienthotellets personale tilstrækkeligt dygtige på det sundhedsmæssige område. Og 94 % af patienter svarede "Ja" til, at deres pårørende havde haft en positiv oplevelse med patienthotellet.

Ser man omvendt på de mest kritiske svar er der 24 %, der svarer "Både og" eller "Nej" til spørgsmålet: "Var der tilstrækkeligt med aktivitetsmuligheder på patienthotellet?". Særligt på patienthotellet på Tage Hansens Gade og på Skejby Sygehus savnes der aktivitetsmuligheder (29 %). På samme måde er der 18 %, der udtrykker forbehold overfor maden på patienthotellet, mest på patienthotellet på Skejby Sygehus (25 %). Og endelig er der henholdsvis 18 % og 20% af de fødende kvinder på Randers Centralsygehus og Skejby Sygehus, der svarer med forbehold til spørgsmålet: "Fik du en tilstrækkelig støtte og undervisning til plejen af dit barn?"

Undersøgelsen har også indsamlet et righoldigt kommentarmateriale fra patienterne. Her har personalet på hotellerne mulighed for at forholde sig til meget konkrete kommentarer fra patienterne. Mest rosende kommentarer, men også konkrete ønsker om forbedringer omkring maden, madrassers beskaffenhed, åbningstider i restauranten etc. Disse kommentarer fremgår af de fire rapporter til de fire hoteller.

Formål, organisering og metode

Århus Amt har tre patienthoteller. Et på Århus Sygehus, et på Skejby Sygehus og et på Randers Centralsygehus. På Århus Sygehus er hotellet opdelt på to geografier: Tage Hansensgade og Nørrebrogade. I undersøgelsen er der lavet en rapport til hvert af de to steder.

Det er første gang, der sættes fokus på hotelpatienternes oplevelse af deres indlæggelse.

Undersøgelsen er bestilt af sygehusledelseskredsen og lederne af amtets patienthoteller.

Formål

Undersøgelsens formål er:

- systematisk at kunne følge tilfredshedens udvikling over tid
- at give den enkelte organisatoriske enhed et redskab, så den selv kan arbejde med løbende at forbedre eller fastholde tilfredsheden
- at give den enkelte enhed en mulighed for at sammenligne sig med andre hoteller

Organisering

Der har været nedsat en følgegruppe for undersøgelsen med repræsentanter fra amtets sygehuse til at følge udviklingen af hotel-konceptet.

Følgegruppens medlemmer er:

- Hotelchef Merete Falkenfleth, Randers Centralsygehus
- Kvalitetschef Birgit Svendsen, Randers Centralsygehus
- Hotelchef Liv Båsen, Skejby Sygehus
- Kst. hotelchef Kirsten Balslev, Århus Sygehus
- Kvalitetschef Henrik B. Kousholt
- Oversygeplejerske Mette Fjord Nielsen, Silkeborg Centralsygehus
- Projektleder Erik Riiskjær, Kvalitetsafdelingen

Skemaidé

Skemaerne er opbygget, så alle tilfredshedsspørgsmålene er forsynet med en kommentarmulighed. Spørgsmålene er stillet, så de formulerer værdier, som alle patienter vil finde grundlæggende for en god oplevelse, og patienterne bliver stillet over for svarkategorierne: "Ja", "Både og", "Nej" eller "Ved ikke/ej relevant". Kategorierne er bevidst enkle, fordi der herved hyppigt vil kaldes på en uddybende kommentar til det satte kryds. Se skema og følgebrev i bilag 1.

Skemaet er pilottestet på to hoteller blandt 8 patienter.

Metode

Undersøgelsen er bagudrettet i sit design, forstået på den måde, at der rettes henvendelse til patienter, der *har* været på hotellet i den forudgående 2 måneders periode. Hotellet har altså kun i begrænset omfang haft mulighed for at "pæne" sig i undersøgelsesperioden. Selve metoden lægger således op til at give et realistisk billede af hverdagen.

Udtræknings- og pakkearbejdet med skemaerne er foregået på det enkelte hotel efter instruktion udarbejdet af Kvalitetsafdelingen.

Skemaerne blev udsendt fra hotellerne med et personligt stilet brev fra hotellet/sygehusledelsen til patienten (se bilag 1). Udsendelsen var bilagt en frankeret svarkuvert.

Patienterne har svaret anonymt, og besvarelsen er sendt direkte til Århus Amts Kvalitetsafdeling, som har forestået rapporteringen.

For en nærmere gennemgang af undersøgelsesmetoden henvises til "Hvad oplever patienten på sygehuset? - Et afdelingsbaseret koncept til systematisk indsamling af patientoplevelser på somatiske sygehuse". Erik Riiskjær.

Svarprocenter

	Udsendt	Modtagne	Svar %	Tidspunkt
I alt	1.479	952	64,4	
ÅS-Nørrebrogade-patienthotellet	438	265	60,5	April 2005
ÅS-Tage Hansens Gade-patienthotellet	245	162	66,1	April 2005
Randers Centralsygehus-patienthotellet	397	254	64,0	April 2005
Skejby Sygehus-patienthotellet	399	271	67,9	April 2005

Har opholdet på patienthotellet været det rette for dig med den behandling/undersøgelse du har været igennem?				
	Ja	Både og	Nej	Antal
Total	90%	8%	2%	922
ÅS-Nørrebrogade-patienthotellet	95%	4%	1%	255
ÅS-Tage Hansens Gade-patienthotellet	91%	7%	2%	158
Randers Centralsygehus-patienthotellet	83%	15%	3%	252
Skejby Sygehus-patienthotellet	91%	7%	2%	257

Kunne du få den nødvendige hjælp på patienthotellet?				
	Ja	Både og	Nej	Antal
Total	93%	5%	1%	852
ÅS-Nørrebrogade-patienthotellet	96%	3%	1%	231
ÅS-Tage Hansens Gade-patienthotellet	96%	3%	1%	152
Randers Centralsygehus-patienthotellet	93%	6%	2%	242
Skejby Sygehus-patienthotellet	89%	8%	2%	227

Følte du dig velkommen ved ankomsten til patienthotellet?				
	Ja	Både og	Nej	Antal
Total	96%	3%	1%	942
ÅS-Nørrebrogade-patienthotellet	95%	4%	1%	262
ÅS-Tage Hansens Gade-patienthotellet	99%	1%	0%	160
Randers Centralsygehus-patienthotellet	98%	2%	0%	253
Skejby Sygehus-patienthotellet	93%	6%	1%	267

Fik du informationer om patienthotellet du havde brug for? (restaurant, besøgende, kald efter hjælp etc)				
	Ja	Både og	Nej	Antal
Total	91%	8%	1%	936
ÅS-Nørrebrogade-patienthotellet	95%	5%	1%	259
ÅS-Tage Hansens Gade-patienthotellet	96%	3%	1%	159
Randers Centralsygehus-patienthotellet	91%	7%	2%	251
Skejby Sygehus-patienthotellet	84%	15%	1%	267

Har patienthotellets "ordensregler" passer til dine behov? (ro, spisetiden, hvad man må og ikke må)				
	Ja	Både og	Nej	Antal
Total	89%	8%	2%	922
ÅS-Nørrebrogade-patienthotellet	93%	5%	2%	259
ÅS-Tage Hansens Gade-patienthotellet	97%	3%	0%	155
Randers Centralsygehus-patienthotellet	88%	10%	2%	250
Skejby Sygehus-patienthotellet	82%	13%	5%	258

Var du under hele opholdet på patienthotellet tilstrækkeligt informeret om, hvad der skulle ske i forhold til din behandling/undersøgelse?				
	Ja	Både og	Nej	Antal
Total	89%	8%	3%	864
ÅS-Nørrebrogade-patienthotellet	91%	6%	3%	240
ÅS-Tage Hansens Gade-patienthotellet	93%	5%	2%	155
Randers Centralsygehus-patienthotellet	87%	9%	4%	223
Skejby Sygehus-patienthotellet	85%	11%	4%	246

Var der sammenhæng i det du fik at vide, når du talte med ansatte på sygehuset og patienthotellet?	Ja	Både og	Nej	Antal
Total	87%	9%	4%	766
ÅS-Nørrebrogade-patienthotellet	90%	6%	4%	209
ÅS-Tage Hansens Gade-patienthotellet	95%	3%	2%	137
Randers Centralsygehus-patienthotellet	83%	12%	4%	209
Skejby Sygehus-patienthotellet	82%	11%	7%	211

Fik du den menneskelige støtte, du havde brug for fra patienthotellets personale?	Ja	Både og	Nej	Antal
Total	92%	6%	3%	796
ÅS-Nørrebrogade-patienthotellet	93%	5%	3%	220
ÅS-Tage Hansens Gade-patienthotellet	97%	1%	1%	141
Randers Centralsygehus-patienthotellet	93%	4%	2%	225
Skejby Sygehus-patienthotellet	85%	11%	4%	210

Var lokaleforholdene på patienthotellet tilfredsstillende? (værelset, bad, rengøring, restaurant etc)	Ja	Både og	Nej	Antal
Total	93%	6%	1%	938
ÅS-Nørrebrogade-patienthotellet	95%	5%	0%	259
ÅS-Tage Hansens Gade-patienthotellet	93%	6%	1%	158
Randers Centralsygehus-patienthotellet	96%	2%	1%	252
Skejby Sygehus-patienthotellet	88%	10%	2%	269

Var der tilstrækkeligt med aktivitetsmuligheder på patienthotellet? (gerne konkrete forslag ved mangler)	Ja	Både og	Nej	Antal
Total	76%	16%	8%	612
ÅS-Nørrebrogade-patienthotellet	78%	18%	4%	158
ÅS-Tage Hansens Gade-patienthotellet	71%	17%	12%	107
Randers Centralsygehus-patienthotellet	84%	13%	3%	174
Skejby Sygehus-patienthotellet	71%	16%	13%	173

Var der en god atmosfære på patienthotellet? (omgangstone, stemning etc.)	Ja	Både og	Nej	Antal
Total	96%	4%	1%	911
ÅS-Nørrebrogade-patienthotellet	96%	4%	0%	252
ÅS-Tage Hansens Gade-patienthotellet	95%	5%	1%	155
Randers Centralsygehus-patienthotellet	97%	2%	1%	252
Skejby Sygehus-patienthotellet	94%	5%	1%	252

Passede maden på patienthotellet til dine ønsker? (udvalg, smag, udseende etc)	Ja	Både og	Nej	Antal
Total	83%	13%	5%	907
ÅS-Nørrebrogade-patienthotellet	88%	9%	3%	255
ÅS-Tage Hansens Gade-patienthotellet	90%	9%	1%	147
Randers Centralsygehus-patienthotellet	81%	14%	5%	253
Skejby Sygehus-patienthotellet	75%	17%	8%	252

Var patienthotellets personale tilstrækkeligt fagligt dygtige på det sundhedsmæssige område?	Ja	Både og	Nej	Antal
Total	94%	4%	1%	663
ÅS-Nørrebrogade-patienthotellet	99%	1%	0%	167
ÅS-Tage Hansens Gade-patienthotellet	99%	1%	0%	120
Randers Centralsygehus-patienthotellet	93%	5%	2%	204
Skejby Sygehus-patienthotellet	89%	9%	2%	172

Har dine pårørende haft en positiv oplevelse med patienthotellet? (du bedes krydse "ved ikke", hvis dine pårørende ingen kontakt har haft til hotellet)	Ja	Både og	Nej	Antal
Total	94%	4%	2%	690
ÅS-Nørrebrogade-patienthotellet	97%	2%	1%	182
ÅS-Tage Hansens Gade-patienthotellet	93%	2%	5%	100
Randers Centralsygehus-patienthotellet	93%	6%	1%	217
Skejby Sygehus-patienthotellet	92%	5%	3%	191

Hvad er dit samlede indtryk af dit ophold på patienthotellet?	En stjerne (uacceptabelt) To stjerner (dårligt) Tre stjerner (både godt og dårligt) Fire stjerner (godt) Fem stjerner (enestående)					Antal
Total	41%	53%	5%	0%	0%	940
ÅS-Nørrebrogade-patienthotellet	48%	50%	2%	0%	0%	259
ÅS-Tage Hansens Gade-patienthotellet	55%	42%	3%	0%	0%	160
Randers Centralsygehus-patienthotellet	41%	55%	4%	0%	0%	253
Skejby Sygehus-patienthotellet	28%	62%	9%	1%	1%	268

Fik du en tilstrækkelig støtte og undervisning til plejen af dit barn?

	Ja	Både og	Nej	Antal
Total	81%	16%	3%	288
Randers Centralsygehus-patienthotellet	82%	16%	2%	169
Skejby Sygehus-patienthotellet	80%	16%	4%	119

Fornavn, Efternavn
Adresse Husnummer
Postnummer By

Dato _____

I perioden fra 1. januar til 28. februar 2005 har du som bekendt overnattet en eller flere gange på vort patienthotel.

Da vi regelmæssigt gennemfører undersøgelser af patienternes tilfredshed med vore ydelser, beder vi dig udfylde vedlagte skema om din oplevelse af opholdet på vort hotel. Vi ønsker, at du er ærlig i din vurdering, så vi løbende kan forbedre kvaliteten af vort arbejde.

Skemaet bedes sendt til Kvalitetsafdelingen, helst inden for 14 dage fra modtagelsen (frankeret svarkuvert er vedlagt).

I skemaet kan du på næsten alle spørgsmål begrunde dine afkrydsninger. Sådanne begrundelser med dine egne ord er værdifulde for os. Skulle der ikke være plads nok på skemaet, er du velkommen til at vedlægge dem.

Måske er der enkelte spørgsmål, der ikke passer på din situation. I disse tilfælde beder vi dig krydse "Ved ikke/ej relevant".

Du skal ikke skrive navn på skemaet. Det indsendte skema behandles anonymt af Århus Amts Kvalitetsafdeling, som udarbejder en rapport til os. Alle svar og kommentarer vil fremstå, så ingen patienter kan genkendes i rapporten. Har du således noget konkret, du ønsker at drøfte med hotellet eller sygehuset, bedes du selv rette direkte henvendelse dertil.

Har du spørgsmål til spørgeskemaet, kan du ringe til Århus Amt, projektleder Erik Riiskjær, tlf.nr. 8944 6360.

Hvis du ikke selv er i stand til at udfylde skemaet, kan du måske få dine pårørende til at udfylde det.

Vi håber på din velvilje, da det er vigtigt, at flest mulige patienter svarer på skemaet. På forhånd tak for din medvirken.

Venlig hilsen

Sygehusledelse/Hotelchef

19. Hvad er dit samlede indtryk af dit ophold på Patienthotellet?

- ***** (Enestående)
 **** (Godt)
 *** (Både godt og dårligt)
 ** (Dårligt)
 * (Uacceptabelt)
 Ved ikke

20. Hvorfor gav du det antal stjerner? (ris, ros eller gode idéer)

Dette spørgsmål skal kun besvares af barselspatienter:

21. Fik du tilstrækkelig støtte og undervisning til plejen af dit barn?

- (amning, pleje, omsorg etc)
 Ja Både og Nej Ved ikke/ej relevant

22. Skemaet er udfyldt af?

- Patienten
 Pårørende

24. Bopæl (patientens)

- Århus Amt
 Udenfor Århus Amt

23. Køn? (patientens)

- Mand
 Kvinde

25. Alder? (patientens)

år

26. Dit modersmål? (patientens)

- Dansk Ikke dansk

Tak for din medvirken!

Afdelingskode:
(påført af sygehuset)

ÅRHUS AMT
KVALITETSAFDELINGEN



Hvordan er din oplevelse af
Patienthotellet på NN Sygehus?
nn-Sygehus (afd. nr.)

1. Har du tidligere benyttet et patienthotel?

- Ja Nej

2. Overnattede du kun på patienthotellet under din seneste kontakt til sygehuset?

- Nej, jeg havde både overnatning på en af sygehusets afdelinger og patienthotellet
 Ja, jeg overnattede kun på hotellet
 Andet:

3. Hvor mange nætter var du på patienthotellet (kun seneste kontakt)?

(antal)

4. Hvis du tænker tilbage på det tidspunkt, hvor du blev indskrevet/overflyttet til patienthotellet, hvordan var din indstilling dengang til at skulle bo på patienthotellet?

- Jeg var godt tilfreds med at skulle bo på patienthotellet
 Jeg ville hellere have været på en sygehusafdeling
 Ved ikke/ej relevant
Evt. kommentarer:

5. Har opholdet på patienthotellet været det rette for dig med den behandling/undersøgelse du har været igennem?

- Ja Både/og Nej Ved ikke
Evt. kommentarer:

6. Kunne du få den nødvendige hjælp på patienthotellet? (følte du dig tryk ved at være på patienthotellet)

- Ja Både/og Nej Ved ikke
Evt. kommentarer:

Bedes besvaret ud fra dit seneste ophold
på patienthotellet:



7. Følte du dig velkommen ved ankomsten til patienthotellet?

Kommentarer:

8. Fik du de informationer om patienthotellet du havde brug for? (restaurant, besøgende, kald efter hjælp etc.)

Kommentarer:

9. Har patienthotellets »husordensregler«
dine behov? (to, spisetider, hvad man må og ikke må)

Kommentarer:

10. Var du under hele opholdet på patienthotellet tilstrækkeligt informeret om, hvad der videre skulle ske i forhold til din behandling/undersøgelse?

Kommentarer:

11. Var der sammenhæng i det du fik at vide, når du talte med ansatte på sygehuset og patienthotellet?

Kommentarer:

12. Fik du den menneskelige støtte, du havde brug for fra patienthotellets personale?

Kommentarer:

13. Var lokaleforholdene på patienthotellet tilfredsstillende? (værelset, bad, rengøring, restaurant mv)

Kommentarer:

14. Var der tilstrækkeligt med aktivitetsmuligheder på patienthotellet? (gæmte konkrete forslag ved mangler)

Kommentarer:

15. Var der en god atmosfære på patienthotellet? (omgangstone, stemning etc)

Kommentarer:

16. Passede maden på patienthotellet til dine ønsker? (udvalg, smag, udseende mv)

Kommentarer:

17. Var patienthotellets personale tilstrækkeligt fagligt dygtige på det sundhedsmæssige område?

Kommentarer:

18. Har dine pårørende haft en positiv oplevelse med patienthotellet? (du bedes krydse »ved ikke«, hvis dine pårørende ingen kontakt har haft til hotellet)

Kommentarer: