

## Udvalgte resultater fra patienttilfredshedsundersøgelsen på Randers Centralsygehus 2006

Med denne patientundersøgelse er der nu fire gange gennemført detaljerede tilfredshedsundersøgelser på hele Randers Centralsygehus inkl. Grenaa Sygehus. Undersøgelserne er gennemført med cirka to års mellemrum i 2000, 2002, 2004 og 2006.

I 2006 har 7 afdelinger deltaget i undersøgelsen, og der er udarbejdet i alt 17 forskellige rapporter til de medvirkende afdelingers forskellige patientgrupper. Rapporterne rummer afdelingernes detaljerede resultater, herunder mange kommentarer fra patienterne til de enkelte delambulatorier og sengeafsnit. Disse rapporter danner grundlag for afdelingernes løbende kvalitetsarbejde.

I alt er der i 2006 udsendt 6.682 spørgeskemaer til patienterne på Randers Centralsygehus. Og der er kommet 3.557 skemaer retur. Det giver en samlet svarprocent på 53,2 %. For de indlagte patienter var procenten 52,0 %, for de ambulante var den 54,2 %. For dagpatienterne (medicinske og kirurgiske) var svarprocenten 54,5 %. I forhold til tidligere undersøgelsesrunder har svarprocenten denne gang været højere.

I undersøgelsen er det stort set de samme spørgsmål som er stillet til patienterne som i de tidligere undersøgelsesrunder. Som noget nyt er patienterne dog denne gang blevet spurgt, om de i deres kontakt med afdelingen fik udleveret et kort med navn på en person, de kunne kontakte. Og til de indlagte patienter er der stillet et nyt spørgsmål om de pårørendes kontakt til afdelingen.

Udover dette notat og de 17 afdelingsrapporter er der udarbejdet 2 tværgående rapporter for henholdsvis indlagte patienter og ambulante patienter for hele Randers Centralsygehus. Her kan man se alle afdelingernes resultater for 2006, 2004 og 2002 på alle spørgsmål specificeret på de mindste organisatoriske enheder (sengeafsnittene og delambulatorierne).

Endelig kan resultaterne fra alle 4 undersøgelsesrunder ses på [sundhed.dk](http://sundhed.dk) på det detaljeringsniveau man ønsker. Her kan man også se patienternes mange kommentarer til de enkelte afdelinger.

I dette notat skal der gives et overblik over hovedtendenser i det omfattende materiale.

Patienterne er i 2006 i lighed med de tidligere undersøgelser bedt om at foretage en samlet vurdering af deres kontakt til den enkelte sygehusafdeling. 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 undersøgelsesrunder kan ses i Bilag 1. Her ses der både på de indlagte, de ambulante patienter 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" underafsnit under den pågældende afdeling. En tabel som rummer megen information fra 11.625 patienter.

Helt overordnet er målingen på Randers Centralsygehus for 2006 udtryk for en forbedring af det niveau, der blev opnået i 2004. Ser man resultatet over hele perioden fra 2000 til 2006 er der tale om en forbedring af niveauet for de ambulante patienter og en tendens til fremgang for de indlagte.

### Helhedsvurdering for hele Randers Centralsygehus – indlagte

For de indlagte patienter i 2006 på hele Randers Centralsygehus var der 79,3 % af patienterne, der mente, at deres oplevelse kunne karakteriseres som "enestående" eller "godt". Det er et resultat, der er 2 procentpoint bedre end de 77,3 % ved målingen i 2004, men stadig ikke så godt som bedste

måling i 2002, hvor 83,3 % af patienterne gav denne vurdering.

### **Helhedsvurdering for hele Randers Centralsygehus – ambulante**

De ambulante patienter er også bedt om at foretage en samlet vurdering af deres kontakt til ambulatoriet. For de ambulante patienter på hele Randers Centralsygehus var der 87,4 %, der mente, at deres oplevelse kunne karakteriseres som ”enestående” eller ”god”. Ved seneste måling i 2004 var tallet 82,5 %. Mellem de to seneste målinger er der således tale om en klar fremgang. Ser man på det lange sigt, er ambulatorierne på Randers Centralsygehus gået markant frem siden 2000, hvor 81,0 % krydsede ”enestående” eller ”godt”. Niveauet for ambulatorierne på Randers Centralsygehus er nu højere end gennemsnittet for hele Århus Amt ved målingen i 2004.

### **Helhedsvurdering for hele Randers Centralsygehus - dagpatienter**

Patienterne er også her bedt om at foretage en samlet vurdering af deres kontakt. For dagpatienter på hele Randers Centralsygehus, altså både de kirurgiske og de medicinske, var der 94,1 %, der mente, at deres oplevelse kunne karakteriseres som ”enestående” eller ”god”. Resultatet er bedre end de 91,9 % ved 2004-målingen og er det hidtil bedste resultat for Randers Centralsygehus. Ligesom for ambulatoriepatienterne er niveauet nu højere end gennemsnittet for hele Århus Amt ved målingen i 2004.

### **Afdelingsbevægelser**

Det er selvfølgelig positivt, at der for det samlede sygehus ses positive udviklinger. Men det interessante i et kvalitetsperspektiv er, hvad der er sket på de forskellige afdelinger. Ses der på udviklingen i helhedsvurderingen for sygehusets afdelinger er der flere afdelinger, der er gået frem end tilbage. Herunder ses på en række markante udviklingstræk, der sætter de forskellige afdelinger i fokus. Det talmæssige grundlag for konklusionerne fremgår af notatets Bilag 1:

- På Børneafdelingen har der været en markant fremgang i helhedsvurderingen blandt de indlagte patienter fra 2004, hvor 76,8 % gav 4 eller 5 stjerner til 85,7 % i 2006. Afdelingen er dermed den sengeafdeling på Randers Centralsygehus, der vurderes bedst af patienterne. Afdelingens ambulatorium har på den anden side oplevet en tilbagegang til 81,1 % i 2006 fra de 87,6 % i 2004. Resultatet er dog stadig bedre end målingerne i 2000 og 2002.
- Ortopædkirurgisk Afdeling har haft fremgang blandt både de indlagte og de ambulante patienter siden 2004. Blandt de indlagte har der været en bevægelse fra 74,1 % til 77,6 % enestående eller godt. Dette resultat er dog stadig ikke så godt som de 87,4 % ved målingen i 2002 og de 79,1 % i 2000. Blandt de ambulante patienter har der været en markant fremgang fra 78,3 % i 2004 til 82,2 % i 2006. Også på Ambulatoriet på Grenaa Sygehus er der observeret en klar fremgang fra 86,0 % enestående eller godt i 2004 til 93,8 % i 2006. Ambulatoriet, Grenaa Sygehus er således det ambulatorium på Randers Centralsygehus, der vurderes bedst af patienterne.
- På Klinikgangen er der for tredje gang i træk observeret en fremgang i patienternes vurdering af det samlede indtryk. I 2006 gav 92,5 % 4 eller 5 stjerner. Tallet kan sammenlignes med målingen i 2000, hvor 84,6 % gav denne vurdering. Dog bør det bemærkes at både Tandklinikken og Neurologisk Ambulatorium var en del af Klinikgangen frem til hhv. 2004 og 2002, hvorfor tallene skal sammenlignes med forsigtighed. I øvrigt skal det fremhæves, at Øjenklinikken (en af de to klinikker på Klinikgangen) ved 2006-målingen opnåede, at hele 100 % af patienterne havde et samlet indtryk, der enten var enestående eller godt.

- På Medicinsk Afdeling M1 er der en markant fremgang blandt ambulatoriepatienterne. Her mener 88,1 % at deres samlede indtryk kan karakteriseres som enestående eller godt mod 79,3 % i 2004. Blandt de indlagte vurderer 76,5 % af patienterne at deres oplevelse kan karakteriseres som enestående eller godt, hvilket er en lille tilbagegang i forhold til de 78,3 % i 2004.
- På Medicinsk Afdeling M2 har der været en stor fremgang blandt ambulatoriepatienterne på Hjerteklinikken fra 86,1 % i 2004 til 91,2 % enestående eller godt i 2006. På den anden side er der blandt de indlagte sket en markant tilbagegang fra 80,1 % til 76,3 %.
- På Gynækologisk/Obstetrisk Afdeling G har der været en lille fremgang blandt de indlagte fra 82,4 % enestående eller godt i 2002, hvor der sidst blev målt på afdelingen, til 83,9 % i 2006. Blandt de ambulante patienter har der været en fremgang fra 89,0 % enestående eller godt i 2002 til 91,4 % i 2006. Sammenlignes med de 83,0 % enestående eller godt ved første måling i 2000 har der været en stor en fremgang.

Andre afdelinger har oplevet mindre markante frem- og tilbagegange som 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 delambulatorier). Kun enheder med mindst 20 svar er nævnt i oversigten. På afsnitsniveau er der på Randers Centralsygehus i 2006 målt variationer i helhedsvurderingen fra 66,7 % enestående eller godt på Afsnit B6 på Organkirurgisk Afdeling og helt op til 100,0 % på Øjenklinikken på Klinikgangen.

### **Udviklinger i undersøgelsens detaljerede spørgsmål**

Når den overordnede samlede vurdering over tid 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 Randers Centralsygehus. Der er sat fokus på andelen af ubetinget positive svar, eller om man vil de optimale svar. Svarene for de stillede spørgsmål er vist for år 2000, 2002, 2004 og den nyeste måling i 2006. Også her sættes der altså fokus på både det lange og det korte sigt.

Først og fremmest viser Bilag 2 og 3, at når der ses på resultatet på sygehusniveau er der en positiv udvikling i materialet. De indlagte og ambulante patienter i 2006 oplever langt de fleste spørgsmål mere positivt i 2006 end i 2004. Over hele perioden fra 2000 til 2006 har der været en klar fremgang på de fleste ambulatoriespørgsmål, mens der hverken er sket den store tilbage- eller fremgang i vurderingerne fra de indlagte.

Blandt de *indlagte patienter* er det værd at bemærke, at der fra 2004 til 2006 ses en klar fremgang i patienternes oplevelse af modtagelsen på afdelingen, af undersøgelser og behandlinger tilrettelæggelse og af kontakten med for mange forskellige læger. Samspeilet mellem sygehusafdelingen og den praktiserende læge opleves ligeledes mere positivt end tidligere. Dette skal dog tages med et vist forbehold, da der er ændret marginalt i spørgsmålsformuleringen. Der er også en tydelig (men mindre markant) fremgang i oplevelsen af informationerne under indlæggelsen, oplevelsen af sammenhængen i informationerne og oplevelsen af sengeafdelingens lokaleforhold. På to spørgsmål er der sket en markant tilbagegang siden 2004. Det drejer sig om spørgsmålet om patienten fik lov at blive på afdelingen til vedkommende følte sig klar til at blive udskrevet og spørgsmålet om der var kontakt til for mange forskellige plejepersoner.

Selvom der på de fleste spørgsmål til de indlagte ikke har været den store udvikling, er der på to af spørgsmålene sket en tydelig udvikling over alle fire målinger, sådan at patienterne ved hver måling har været lidt mere eller mindre positive end ved forudgående måling. Det er positivt, at patienterne i stadig mindre grad oplever at skulle tale med for mange forskellige læger. Her er der sket en udvikling fra 76,6 % positive i 2000 til 83,9 % i 2006. Omvendt har der været en støt tilbagegang i andelen, der mente, at de fik lov at blive på afdelingen til de følte sig klar til at blive udskrevet fra 88,3 % optimale svar i 2000 til 82,8 % i 2006.

Blandt de *ambulante patienter* bør det bemærkes, at der er fremgang på samtlige af undersøgelsens detaljerede spørgsmål fra 2004 til 2006. Disse fremgange svinger mellem 2,0 og 6,0 procentpoint og afspejler den positive udvikling i den samlede vurdering af ambulatorierne. Der har især været en stigning i tilfredsheden med ambulatoriets hidtidige behandling af patientens sygdom, med informationerne i ambulatoriet, med sammenhængen i informationerne, ligesom lægerne vurderes at være mere velforberejdede og bedre til at lytte med interesse.

Ses der på alle fire målinger er der fremgang på stort set alle spørgsmål. Kun spørgsmålet om ambulatoriets kontakt med den praktiserende læge vurderes markant mindre positivt i 2006 sammenlignet med 2000, og indtrykket af at plejepersonalet var gode til deres fag er stort set uændret. Selvom der således har været fremgang på de fleste ambulatoriespørgsmål har der ikke været stabil fremgang over hele perioden for andre spørgsmål end det der omhandler patienternes vurdering af, om de har skullet tale med for mange læger i deres kontakt med ambulatoriet. Her har patienterne ved hver måling været lidt mere positive end ved forudgående måling.

### **Kontaktkort**

Århus Amt indførte i 2005, at alle patienter skal have udleveret et kort med navn på en kontaktperson. Kontaktkortet skal sikre, at patienten eller den pårørende ved, hvem de skal henvende sig til under indlæggelsen og efter afsluttet behandling på sygehuset. I den forbindelse er det valgt i 2006-undersøgelsen at spørge patienterne, om de har fået sådan et kort.

På Randers Centralsygehus oplyser 37,5 % af de indlagte patienter, at de har fået udleveret et kort. Blandt de ambulante patienter er tallet 33,2 %. Tallene afspejler, at der endnu ikke er tale om en fast rutine på de forskellige afdelinger. På Skejby Sygehus var de tilsvarende tal henholdsvis 44,7 % og 37,4 % og på Århus Sygehus 46,6 % og 45,9 %.

Det er tydeligt, at den nye rutine med udlevering af kontaktkort er indført i forskelligt omfang på de enkelte afdelinger og afsnit. Der er meget store variationer i den grad patienter oplever at have fået udleveret kortet. For eksempel er der på Afsnit CD7 på Medicinsk Afdeling M2 kun 15,5 % af patienterne, der har oplevet at få et kontaktkort, mens det er 66,7 % af patienterne på Børneafdelingens Afdeling for større børn D4. For en samlet oversigt over de enkelte afdelingers evne til at udlevere kortet henvises til [www.sundhed.dk](http://www.sundhed.dk), hvor der nu ligger patientsvar om kortudleveringen for Århus Sygehus, Skejby Sygehus, Silkeborg Centralsygehus og Randers Centralsygehus.

Kvalitetsafdelingen  
25. september 2006

**Bilag 1. Helhedsvurdering på Randers centralsygehus 2000, 2002, 2004, 2006. (N = 11.625)**

Andel svar "enestående" eller "godt" i %		Indlagte patienter		Ambulante patienter		Dagpatienter	
		4 og 5 stjerner	Evt. afsnitsvariation	4 og 5 stjerner	Evt. afsnitsvariation	4 og 5 stjerner	Evt. afsnitsvariation
Børneafdelingen	2006	85,7	(80,5-91,8)	81,1			
	2004	76,8	(68,4-87,5)	87,6			
	2002	78,5	(76,6-79,5)	73,7			
	2000	81,4	(78,1 – 93,1)	72,2			
Gynækologisk/Obstetrisk Afdeling G	2006	83,9		91,4			
	2004	-		-			
	2002	82,4		89,0			
	2000	84,0		83,0			
Medicinsk Afdeling M1	2006	76,5	(69,6-84,7)	88,1	(76,7-93,6)	93,4	
	2004	78,3	(70,5-90,5)	79,3	(63,8-92,5)	90,7	
	2002	-		-		-	
	2000	-		-		-	
Medicinsk Afdeling M2	2006	76,3	(71,8-88,9)	91,2		-	
	2004	80,1	(75,6-84,0)	86,1		81,3	
	2002	-		-		-	
	2000	-		-		-	
Organkirurgisk Afdeling	2006	76,0	(66,7-83,9)	79,8		92,7	
	2004	76,8	(71,6-78,8)	78,6		94,0*	
	2002	83,8	(78,5-88,4)	88,9		94,0	
	2000	76,1	(75,7-76,5)	83,3		-	
Ortopædkirurgisk Afdeling	2006	77,6	(75,0-81,1)	82,2			
	2004	74,1	(70,7-81,5)	78,3			
	2002	87,4	(85,3-89,3)	76,7			
	2000	79,1	(66,0-91,7)	78,7			
Klinikgangen	2006			92,5	(83,0-100,0)		
	2004			89,0	(81,8-98,5)		
	2002			87,4	(72,5-96,7)		
	2000			84,6	(80,0-95,2)		
Ambulatoriet, Grenaa Sygehus	2006			93,8			
	2004			86,0			
	2002			-			
	2000			-			
Anæstesiologisk Afdeling	2006					96,6	
	2004					94,1	
	2002					-	
	2000					-	
Randers centralsygehus	2006	79,3	(66,7-91,8)	87,4	(76,7-100,0)	94,1	
	2004	77,3	(68,4-90,5)	82,5	(63,8-98,5)	91,9	
	2002	83,3**	(76,6-89,3)	83,9**	(72,5-96,7)	92,2**	
	2000	78,6**	(66,0-93,1)	81,0**	(72,2-95,2)	-	
Århus Amt	2004	82,8	(53,1-99,1)	85,5	(63,8-98,5)	92,0	( 75,4-96,6)

\*Maj 2005

\*\*Inkl. afdeling M

**Bilag 2. 15 tilfredshedsspørgsmål for indlagte patienter på Randers Centralsygehus 2000-2006**

<b>Andel optimale svar i % (Ja-svar)</b>	<b>2000 (N=1.171)</b>	<b>2002 (N=1.201)</b>	<b>2004 (N=1.274)</b>	<b>2006 (N=1.543)</b>
Forløb din modtagelse på afdelingen tilfredsstillende?	85,5	83,2	82,9	86,4
Er du tilfreds med afdelingens behandling af din sygdom?	79,7	82,8	80,4	80,0
Lyttede lægerne med interesse, når du sagde noget?	76,3	79,3	77,7	78,2
Fik du den menneskelige støtte, du havde brug for fra personalet under indlæggelsen?	83,7	84,4	82,6	81,8
Modtog du en omhyggelig sygepleje under din indlæggelse? (af alle plejepersoner du havde med at gøre)	84,5	85,5	83,6	84,1
Var dine undersøgelser og behandlinger i hele din kontakt med sygehuset godt tilrettelagt? (var der en "rød tråd")	73,3	73,8	69,6	73,8
Fik du de informationer, du havde brug for under din indlæggelse? (om sygdommen, undersøgelser, behandlinger, bivirkninger)	72,5	74,9	70,0	72,3
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte på afdelingen?	71,4	73,9	70,2	72,4
Var sengeafdelingens lokaleforhold tilfredsstillende? (patientstue, bad, toilet mv.)	79,9	80,1	77,4	79,7
Fik du lov at blive på afdelingen, til du følte dig klar til at blive udskrevet?	88,3	87,2	85,1	82,8
Fik du den information, du havde brug for, inden du blev udskrevet? (medicin, gode råd mv.)	77,8	82,0	77,1	78,2
Har kontakten mellem dine pårørende og afdelingen fungeret tilfredsstillende? (information, støtte mv.)	-	-	-	87,4
Har samspillet med din egen praktiserende læge og afdelingen været i orden omkring din sygdom? (henvisning, opfølgning mv.)	74,8	77,0	73,4	77,1
<b>Andel optimale svar i % (Nej-svar)</b>				
Havde du kontakt med <u>for</u> mange forskellige læger under din indlæggelse?	76,6	78,8	79,6	83,9
Havde du kontakt med <u>for</u> mange forskellige plejepersoner under din indlæggelse?	83,7	84,5	85,6	83,5

**Bilag 3. 10 tilfredshedsspørgsmål for ambulante patienter på Randers Centralsygehus  
2000-2006**

<b>Andel optimale svar i % (Ja-svar)</b>	<b>2000 (N=1.233)</b>	<b>2002 (N=1.190)</b>	<b>2004 (N=1.124)</b>	<b>2006 (N=1.442)</b>
Forløb dine ambulatoriebesøg uden generende ventetid i venteværelset?	68,2	69,5	70,6	72,6
Var lægerne velforberejede, når du mødte dem i ambulatoriet?	77,8	79,6	75,3	79,8
Lyttede lægerne i ambulatoriet med interesse, når du sagde noget?	83,2	83,7	80,1	84,9
Fik du indtrykket af, at plejepersonalet var gode til deres fag?	92,8	92,5	88,9	92,7
Forløb dine ambulatoriebesøg uden generende ventetid under besøget?(røntgen eller prøvetagning)	76,6	79,4	75,2	78,9
Fik du den information, du havde brug for i din kontakt med ambulatoriet? (om sygdommen, undersøgelser, behandlinger, bivirkninger mv.)	75,3	79,1	76,2	80,9
Var der sammenhæng i det du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?	79,8	82,8	78,2	83,0
Er du tilfreds med ambulatoriets hidtidige behandling af din sygdom?	80,1	82,6	78,8	84,8
Har kontakten til din praktiserende læge og afdelingen fungeret til din tilfredshed? (henvisning, opfølgning mv.)	81,9	79,5	75,0	77,8
<b>Andel optimale svar i % (Nej-svar)</b>				
Har du i kontakt med ambulatoriet skullet tale med <u>for</u> mange forskellige læger?	79,8	82,0	83,1	85,5