

## Udvalgte resultater fra patienttilfredshedsundersøgelsen på Silkeborg Centralsygehus 2006

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

I 2006 har 6 afdelinger deltaget i undersøgelsen, og der er udarbejdet i alt 10 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 4.110 spørgeskemaer til patienterne på Silkeborg Centralsygehus. Og der er kommet 2.265 skemaer retur. Det giver en samlet svarprocent på 55,1 %. For de indlagte patienter var svarprocenten 55,9 %, for de ambulante var den 53,8 % og for de kirurgiske dagpatienter var den 57,2 %. I forhold til dagkirurgiske og ambulante patienter har svarprocenten denne gang været vigende sammenlignet med tidligere undersøgelsesrunder. Derimod har svarprocenten for de indlagte været stigende.

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 er der stillet et spørgsmål om de pårørendes kontakt til afdelingen.

Udover dette notat og de 10 afdelingsrapporter er der udarbejdet 2 tværgående rapporter for henholdsvis indlagte patienter og ambulante patienter for hele Silkeborg Centralsygehus. Her kan man se alle afdelingernes resultater for 2002 til 2006 på alle spørgsmål specificeret på de mindste organisatoriske enheder, sengeafsnittene og delambulatorierne.

Endelig kan resultaterne fra alle 4 undersøgelsesrunder 2000, 2002, 2004 og 2006 ses på 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 hovedtendenserne i det meget omfattende materiale.

Patienterne er i 2006 i lighed med de tidligere undersøgelser blevet 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 variationen på dette "helhedsspørgsmål" mellem afdelinger, afsnit og undersøgelsesrunder kan ses i Bilag 1. Her ses der både på de indlagte og de ambulante patienter. 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 der rummer megen information fra 7.401 patienter.

Overordnet for det samlede Silkeborg Centralsygehus er der tale om en klar fremgang i 2006 sammenlignet med sidste måling i 2004. Man har i år opnået de bedste resultater for Silkeborg Centralsygehus nogensinde hvad angår indlagte og ambulante patienter. Resultatet ligger dog ikke væsentligt over de to målinger i 2002 og 2000, hvorfor målingen for 2006, set i det store perspektiv, er udtryk for en genetablering af det tidligere niveau.

### **Helhedsvurdering for Silkeborg Centralsygehus – indlagte**

Blandt de indlagte patienter på Silkeborg Centralsygehus mener 85,3 % af patienterne, at deres oplevelse kan karakteriseres som ”enestående” eller ”god”. Det er det hidtil bedste resultat for indlagte på Silkeborg Centralsygehus og en markant forbedring set i forhold til sidste måling fra 2004, hvor 80,6 % gav denne karakter. Resultat ligger dog ikke meget over de to målinger fra 2002 og 2000, hvor henholdsvis 83,1 % og 84,6 % gav denne karakter.

### **Helhedsvurdering for Silkeborg Centralsygehus – ambulante**

Også på det ambulante område opnår Silkeborg Centralsygehus sit hidtil bedste resultat. Her mener 86,9 % at deres oplevelse kan karakteriseres som ”enestående” eller ”god”. Ved sidste måling i 2004 var tallet 81,7 %. Men, ligesom tilfældet var med de indlagte, er der i det store perspektiv tale om en tilbagevenden til tidligere resultater. I 2002 var resultatet nemlig 85,6 % og i 2000 var det 86,1 %.

### **Afdelingsbevægelser**

Det er positivt, at sygehuset samlet set har formået at genetablere samme niveau som i 2000 og 2002. Dog er det interessante i et kvalitetsperspektiv, at se hvad der er sket på de forskellige afdelinger. Ses der på udviklingen i helhedsvurderingen for sygehusets afdelinger, varierer tallenes bevægelse fra år til år. Nedenfor fremhæves de vigtigste udviklingstræk. Det talmæssige grundlag for konklusionerne fremgår af notatets Bilag 1:

- Selvom resultatet for Dagkirurgisk afsnit ND er på 91,3 %, er det ikke højt nok til at opretholde niveauet fra 2004 hvor hele 94,3 % karakteriserede deres oplevelse som ”enestående” eller ”god”. Begge bedømmelser ligger på et meget højt niveau sammenlignet med de tidligere målinger i 2000 og 2002 hvor tallene var henholdsvis 86,8 % og 88,7 %. Gennemsnittet for dagkirurgiske patienter i Århus Amt var 92,0 % i 2004.
- På Gynækologisk Afdeling er ambulatoriet gået markant frem – godt 16 procentpoint – fra 76,4 % i 2004 til 92,8 % i 2006. Resultatet ligger dog ikke meget over målingen i 2000 hvor tallet var 89,8 %. Det skal i øvrigt bemærkes at respondent-grundlaget er ændret lidt i 2006, idet det er udvidet til også at omfatte gravide. Sengeafdelingen har ikke opretholdt sin markant høje score fra 2004 på 93,5 % (den højeste det år). I år svarer 89,4 % ”godt” eller ”enestående” hvilket stort set svarer til målingen i 2002. Til gengæld er resultatet langt bedre end målingen i år 2000 hvor tallet var 81,8 %.
- På Medicinsk afdeling har der været fremgang på sengeafdeling fra 2004 til 2006, fra 72,3 % til 78,4 %. Tallene for ambulatorium er stort set uændrede fra 2004 til 2006 (fra 82,4 % til 82,9 %). Set i det store perspektiv er Medicinsk Afdeling dog gået tilbage. Sammenlignet med år 2000 er de indlagte patienter gået fra 88,1 %

”enestående” eller ”godt” til 78,4 %, og de ambulante er gået fra 86,2 % til 82,9 %.

- Ortopædkirurgisk Afdeling er gået frem både på det korte og det lange sigt. Sammenlignet med 2004 er sengeafdelingen gået frem fra 80,4 % til 87,1 % ”enestående” eller ”godt” og ambulatoriet er gået frem fra 81,2 % til 85,5 %. Sammenlignet med år 2000 er fremgangen mindre markant på sengeafdelingen og mere markant på ambulatoriet. Da var tallene henholdsvis 85,5 % og 79,4 %.

På Ortopædkirurgisk sengeafdeling har man denne gang målt på tilfredsheden blandt ”Joint Care patienter” og ”ikke Joint Care patienter”. Her viser det sig, at der er betydelig flere Joint Care patienter der mener, at deres oplevelse kan karakteriseres som ”enestående” eller ”godt”. Blandt hofte-patienterne er der 95,7 % Joint Care patienter der giver denne vurdering, mod 86,8 % af de almindelige hofte-patienter. Blandt knæ-patienterne er der 92,3 % Joint Care patienter der karakteriserer deres oplevelse som ”enestående” eller ”godt”, mod 85,3 % af de almindelige knæ-patienter.

- Parenkymkirurgisk Afdeling er gået lidt frem sammenlignet med 2004. Sengeafdelingen er gået fra 84,4 % til 88,6 % og ambulatoriet er gået fra 85,3 % til 89,4 %. På sengeafdelingen er der tale om en støt fremgang siden 2000 hvor tallet var 82,6 %, medens der på ambulatoriet er tale om en genetablering af det niveau man havde i år 2000 (90,0 %.)
- På Akutmedicinsk sengeafdeling er der ikke de store forandringer at spore. Der har været lidt fremgang sammenlignet med 2004, fra 80,6 % til 83,3 %, men sammenlignet med år 2000 er der ikke sket ændringer. Da var tallet 84,7 %.

I bilag 1 kan man iagttage variationen i patienttilfredsheden imellem de mindre organisatoriske enheder. Kun enheder med mindst 20 svar er nævnt i oversigten. På afsnitsniveau er der i hele måleperioden fra 2000 til 2006 på Silkeborg Centralsygehus målt variationer i helhedsvurderingen fra 53,1 % og op til 93,9 %.

### **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 Silkeborg 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 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, hvad enten man sammenholder med sidste måling i 2004 eller udgangspunktet i 2000.

Blandt de indlagte patienter er der fremgang på samtlige spørgsmål på nær ét når man sammenligner med år 2004. Disse fremgange svinger mellem 1,0 og 6,4 procentpoint, men det skal bemærkes, at der på 7 spørgsmål er tale om betydelige fremgange på mere end 3,5 procent point. Det drejer sig om følgende: patienternes tilfredshed med

afdelingens behandling af deres sygdom, kontakten mellem praktiserende læge og afdelingen, hvor mange læger de havde kontakt med, om undersøgelser og behandlinger var godt tilrettelagt, om der var en sammenhæng i det de fik at vide, om de fik de informationer de havde brug for under indlæggelsen og om de fik lov at blive på afdelingen til de var klar til at blive udskrevet.

Også når man sammenligner med år 2000, er der blandt de indlagte patienter fremgang på næsten alle spørgsmål. På 2 spørgsmål er der ingen forandring at spore og på 1 er der en lille tilbagegang. Men på de resterende 11 spørgsmål er der fremgang på mellem 0,5 og 5,4 procentpoint. Heraf betydelig fremgang på 6 spørgsmål (3,5 procent point eller mere) og det drejer det sig om følgende: patienternes tilfredshed med afdelingens behandling af deres sygdom, kontakten mellem praktiserende læge og afdelingen, hvor mange læger de havde kontakt med, om lægerne lyttede med interesse, om undersøgelser og behandlinger var godt tilrettelagt og om der var en sammenhæng i det de fik at vide.

Blandt de *ambulante* patienter er der ligeledes en positiv udvikling på samtlige spørgsmål på nær ét, når man sammenligner med år 2004 (mellem 1,1 og 7,5 procentpoint). På 5 af spørgsmålene er der tale om betydelige fremgange på mere end 3,5 procent point. Det omhandler følgende spørgsmål: patienternes tilfredshed med hvor mange læger de havde kontakt med, om lægerne lyttede med interesse, om lægerne var velforberejdede, om der var sammenhæng i det de fik at vide og om de fik den information de havde brug for i deres kontakt man ambulatoriet.

Når man sammenligner med år 2000 ser det lidt anderledes ud for de ambulante patienter. Her er der 6 fremgange og 4 tilbagegange, og kun en enkelt af disse forandringer er værd at bemærke. De øvrige svinger mellem en tilbagegang på 2,7 procentpoint og en fremgang på 3,5 procentpoint. Det eneste spørgsmål – i hele materialet – hvor man kan spore en væsentlig negativ udvikling, er spørgsmålet om patientens tilfredshed med kontakten mellem den praktiserende læge og afdelingen. På dette spørgsmål har tilfredsheden blandt de ambulante patienter været støt faldende alle fire gange der er blevet målt på det. Den er faldet fra 79,8 % i 2000 til 73,5 % i 2006.

Tilsammen viser de nævnte ændringer, at kvalitetsudviklingen ifølge patienterne går i den rigtige retning.

### **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 denne forbindelse er det valgt i 2006-undersøgelsen at spørge patienterne, om de har fået sådan et kort.

På Silkeborg Centralsygehus oplyser 49,1 % af de indlagte patienter, at de har fået udleveret et kort. Det er det hidtil bedste resultat i Århus Amt. På Skejby Sygehus og Århus Sygehus (2006) var tallene henholdsvis 44,7 % og 46,6 %.

Blandt de ambulante patienter på Silkeborg Centralsygehus oplyser 34,6 % at de har fået udleveret et kort, hvilket er en mindre andel end på Skejby Sygehus og Århus Sygehus

hvor tallene var henholdsvis 37,4 % og 45,9 %.

Generelt må man dog sige, at tallene peger i retning af, at der endnu ikke har indfundet sig en fast rutine i forhold til uddeling af kontaktkort på de forskellige afdelinger. Der er meget store variationer i den grad patienter oplever at have fået udleveret kortet. For eksempel er der på Gynækologisk Ambulatoriums obstetriske delafsnit kun 9,5 % af patienterne, der oplever at de har fået et kontaktkort, mod 64,8 % af de ortopædkirurgiske patienter på afsnit K1.

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, Randers Centralsygehus og Silkeborg Centralsygehus.

Kvalitetsafdelingen  
September 2006

**Bilag 1. Helhedsvurdering på Silkeborg Centralsygehus 2000, 2002, 2004 og 2006.**  
(N = 7.401)

		Indlagte patienter		Ambulante Patienter	
Andel svar "enestående" eller "godt" i %		4 og 5 stjerner	Evt. afsnitsvariation	4 og 5 stjerner	Evt. Afsnitsvariation
Gynækologisk Afdeling	2006	89,4	-	92,8	(91,6-93,9)
	2004	93,5	-	76,4	-
	2002	89,1	-	83,7	-
	2000	81,8	-	89,8	-
Medicinsk Afdeling	2006	78,4	(71,0-85,0)	82,9	(81,0-92,6)
	2004	72,3	(53,1-83,7)	82,4	(81,0-90,2)
	2002	82,7	(72,7-90,8)	92,2	-
	2000	88,1	(82,6-92,3)	86,2	-
Ortopædkirurgisk Afdeling	2006	87,1	(85,2-88,6)	85,5	-
	2004	80,4	(79,2-81,6)	81,2	-
	2002	85,0	(84,7-85,3)	78,5	-
	2000	85,5	(84,6-86,3)	79,4	-
Parenkym-kirurgisk Afdeling	2006	88,6	-	89,4	-
	2004	84,4	(79,4-88,7)	85,3	-
	2002	82,2	(81,6-82,6)	87,4	-
	2000	82,6	-	90,0	-
Akutmedicinsk Modtageafsnit	2006	83,3	-	-	-
	2004	80,6	-	-	-
	2002	80,5	-	-	-
	2000	84,7	-	-	-
Silkeborg Centralsygehus	2006	85,3	(71,0-89,4)	86,9	(81,0-93,9)
	2004	80,6	(53,1-93,5)	81,7	(76,4-90,2)
	2002	83,1	(72,7-90,8)	85,6	(63,2-92,2)
	2000	84,6	(81,3-92,3)	86,1	(79,4-90,0)
Århus Amt	2004	82,8	(53,1-99,1)	86,5	(63,8-98,5)

\* Undersøgelsen omfatter endvidere én dagkirurgisk afdeling. Den er ikke medtaget i tabellen ovenfor da den falder ind under en kategori for sig (dagpatienter). Den behandles særskilt (i tekstafsnittet om afdelingsbevægelser).

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

<b>Andel optimale svar i % (Ja-svar)</b>	<b>2000 (N=976)</b>	<b>2002 (N=1.016)</b>	<b>2004 (N=955)</b>	<b>2006 (N=1.133)</b>
Forløb din modtagelse på afdelingen tilfredsstillende?	85,7	86,1	86,5	89,0
Er du tilfreds med afdelingens behandling af din sygdom?	81,3	83,1	80,8	86,7
Lyttede lægerne med interesse, når du sagde noget?	78,5	79,8	80,7	83,2
Fik du den menneskelige støtte, du havde brug for fra personalet under indlæggelsen?	86,3	86,1	85,7	86,8
Modtog du en omhyggelig sygepleje under din indlæggelse? (af alle plejepersoner du havde med at gøre)	88,3	86,9	86,6	87,6
Var dine undersøgelser og behandlinger i hele din kontakt med sygehuset godt tilrettelagt? (var der en "rød tråd")	74,7	71,5	75,0	79,7
Fik du de informationer, du havde brug for under din indlæggelse? (om sygdommen, undersøgelser, behandlinger, bivirkninger)	75,9	73,3	74,2	79,1
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte på afdelingen?	74,6	73,7	76,8	80,6
Var sengeafdelingens lokaleforhold tilfredsstillende? (patientstue, bad, toilet mv.)	77,1	75,1	77,9	77,1
Fik du lov at blive på afdelingen, til du følte dig klar til at blive udskrevet?	86,1	88,0	84,0	88,4
Fik du den information, du havde brug for, inden du blev udskrevet? (medicin, gode råd mv.)	80,0	77,4	77,1	80,5
Har kontakten mellem dine pårørende og afdelingen fungeret tilfredsstillende? (Information, støtte mv.)	-	-	-	91,4
Har kontakten mellem din egen praktiserende læge og afdelingen fungeret til din tilfredshed? (henvisning, opfølgning mv.)	75,6	75,0	75,3	79,2
<b>Andel optimale svar i % (Nej-svar)</b>				
Havde du kontakt med <u>for</u> mange forskellige læger under din indlæggelse?	81,9	83,9	82,2	85,5
Havde du kontakt med <u>for</u> mange forskellige plejepersoner under din indlæggelse?	87,1	86,4	85,6	87,1

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

<b>Andel optimale svar i % (Ja-svar)</b>	<b>2000 (N=784)</b>	<b>2002 (N=798)</b>	<b>2004 (N=817)</b>	<b>2006 (N=922)</b>
Forløb dine ambulatoriebesøg uden generende ventetid i venteværelset?	72,0	72,0	70,4	72,8
Var lægerne velforbereede, når du mødte dem i ambulatoriet?	79,8	78,9	75,4	82,9
Lyttede lægerne i ambulatoriet med interesse, når du sagde noget?	86,2	86,1	80,3	84,6
Fik du indtrykket af, at plejepersonalet var gode til deres fag?	94,8	94,6	92,1	93,2
Forløb dine ambulatoriebesøg uden generende ventetid under besøget?(røntgen eller prøvetagning)	83,6	80,1	78,3	81,2
Fik du den information, du havde brug for i din kontakt med ambulatoriet? (om sygdommen, undersøgelser, behandlinger, bivirkninger mv.)	77,1	80,2	75,1	80,2
Var der sammenhæng i det du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?	83,2	82,6	80,3	84,1
Er du tilfreds med ambulatoriets hidtidige behandling af din sygdom?	79,8	84,4	80,6	83,3
Har kontakten til din praktiserende læge og afdelingen fungeret til din tilfredshed? (henvisning, opfølgning mv.)	79,8	78,8	76,2	73,5
<b>Andel optimale svar i % (Nej-svar)</b>				
Har du i din kontakt med ambulatoriet skullet tale med <u>for</u> mange forskellige læger?	85,8	84,7	81,1	87,0