Udvikling i perioden 2009 til 31. august 2012

- Hvad mener patienter og pårørende på Regionshospitalet Hammel Neurocenter?



CFK • Folkesundhed og Kvalitetsudvikling
Olof Palmes Allé 15
8200 Aarhus N

Udvikling i perioden 2009 til 31. august 2012
- Hvad mener patienter og pårørende om Regionshospitalet Hammel Neurocenter?

Undersøgelsen er rekvireret af
Regionshospitalet Hammel Neurocenter
Voldbyvej 15
8450 Hammel

Rapporten er udarbejdet af
Projektleder Dorte Jørgensen
E-mail: Dorte.Jorgensen@stab.rm.dk

Konsulent Jens Thusgaard Hørlück
E-mail: Jens.Hoerlueck@stab.rm.dk

CFK – Folkesundhed og Kvalitetsudvikling
Olof Palmes Allé 15
8200 Århus N
Telefon: 7841 4037

©CFK • Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, Kvalitetsdokumentation, Region Midtjylland, 2012
Hjemmeside: www.cfk.rm.dk

Indholdsfortegnelse

RESULTATER FRA PATIENTUNDERSØGELSEN 4

Størst betydning for patienten under indlæggelsen 4

Hvad har haft størst betydning for dig under indlæggelsen på Regionshospitalet Hammel Neurocenter? 4

Undersøgelsens tilfredshedsspørgsmål blandt patienter 5

RESULTATER FRA PÅRØRENDEUNDERSØGELSEN 6

Størst betydning for den pårørende under patientens indlæggelse 6

Hvad har haft størst betydning for dig under patientens indlæggelse på Regionshospitalet Hammel Neurocenter? 6

Undersøgelsens tilfredshedsspørgsmål blandt pårørende 7

Resultater fra patientundersøgelsen

Patienterne bliver bedt om at give deres samlede indtryk af afsnittet gennem tildeling af 1-5 stjerner. I Tabel 1 ses det, at udviklingen i patienter, der giver 5 eller 4 stjerner er gået fra 88 % i 2009, 94 % i 2010 og til 94 % i 2011-2012.

Grunden til, at den seneste måleperiode strækker sig over et år og otte måneder er, at Regionshospitalet Hammel Neurocenter har arbejdet med udvikling af et nyt koncept for patient- og pårørendeundersøgelsen. Den nye undersøgelse er taget i brug 1. september 2012.

Tabel 1. Patienternes samlede indtryk af afsnittet

Hvad er dit samlede indtryk af afsnittet?				
		2009 (151 svarpersoner)	2010 (163 svarpersoner)	2011-2012 ()
*****	(enestående)	36 %	45 %	53 %
****	(godt)	52 %	49 %	41 %
***	(både godt og dårligt)	11 %	6 %	6 %
**	(dårligt)	1 %	-	0 %
*	(uacceptabelt)	-	-	0 %
	I alt	100 %	100 %	100 %

Patienterne blev ligeledes bedt om at begrunde det antal stjerner, de tildelte afsnittet. Deres svar kan læses i årsopgørelserne.

Størst betydning for patienten under indlæggelsen

Patienten bliver i spørgeskemaet bedt om at beskrive, hvad der havde størst betydning for vedkommende under indlæggelsen på Regionshospitalet Hammel Neurocenter. Nedenfor er oplistet tre forhold i 2011-2012, som hyppigt fremhæves som betydningsfulde af patienterne. Det skal bemærkes, at temaerne ikke er gensidigt udelukkende, da de fleste patienter nævner flere områder af størst betydning. Det skal også bemærkes, at patienterne både kan have peget på temaerne som noget, de fik opfyldt, og som noget, de savnede.

Hvad har haft størst betydning for dig under indlæggelsen på Regionshospitalet Hammel Neurocenter?

- Personalets empati og engagement i relation til patienten
- Personalets kompetencer i forhold til behandling og genoptræning
- Fremskridt i forhold til sygdommen

Undersøgelsens tilfredshedsspørgsmål blandt patienter

Patienterne bliver i spørgeskemaet bedt om at svare på en række tilfredshedsspørgsmål. I tabel 2 er **spørgsmålene oplistet efter de spørgsmål, hvor tilfredsheden er størst i 2011-2012**. Tabel 2 viser andelen af patienter, som har svaret "Ja" i henholdsvis 2011-2012, 2010 og 2009.

Tabel 2. Patienternes tilfredshed

Tilfredshedsspørgsmål	2011-2012 Ja	2010 Ja	2009 Ja
Havde du mulighed for at stille spørgsmål ved vigtige samtaler?	98 %	99 %	95 %
Foregik vigtige samtaler i uforstyrrede rammer?	96 %	96 %	96 %
Oplevede du, at der var en god atmosfære på afsnittet?	95 %	97 %	91 %
Var du tilfreds med den modtagelse, du fik på afsnittet?	95 %	95 %	97 %
Kunne du komme i kontakt med teamet, når du havde behov for det?	94 %	95 %	91 %
Var det dit indtryk, at personalet var godt forberedt ved vigtige samtaler?	94 %	91 %	91 %
Var du tilfreds med kontakten med din kontaktperson(er)?	94 %	96 %	91 %
Fik du de informationer du havde behov for i begyndelsen af dit ophold på afsnittet?	93 %	86 %	82 %
Synes du, at personalet viste hensyn og respekt overfor dig som menneske?	92 %	90 %	94 %
Var du tilfreds med den måde dine pårørende blev inddraget på?	91 %	92 %	82 %
Oplever du, at du ved udskrivelsen er godt informeret om: den medicin, du skal tage fremover?	91 %	92 %	82 %
Var du tilfreds med den indflydelse, du havde på din rehabilitering?	90 %	88 %	80 %
Var du tilfreds med de fysiske rammer?	90 %	90 %	80 %
Oplever du, at du ved udskrivelsen er godt informeret om: hvad du kan gøre i din dagligdag for at forbedre eller bevare dit helbred?	88 %	82 %	69 %
Oplever du, at du ved udskrivelsen er godt informeret om: eventuelle hjælpeforanstaltninger i hjemmet?	85 %	86 %	73 %
Har indlæggelsen givet dig øget håb og livsmod?	83 %	81 %	76 %
Havde du glæde af kontakten med andre patienter?	81 %	78 %	68 %
Oplever du, at du ved udskrivelsen er godt informeret om: den videre behandling?	81 %	83 %	73 %
Fik du de informationer om din sygdom, som du havde brug for?	78 %	75 %	67 %
Var du tilfreds med mad og drikkevarer?	71 %	80 %	64 %

Resultater fra pårørendeundersøgelsen

De pårørende bliver bedt om at give deres samlede indtryk af afsnittet gennem tildeling af 1-5 stjerner. Tabel 1 ses det, at udviklingen i patienter, der giver 5 eller 4 stjerner er gået fra 89 % i 2009, 84 % i 2010 til 89 % i 2011-2012.

De pårørende blev ligeledes bedt om at begrunde det antal stjerner, de tildelte afsnittet. Deres svar kan læses i årsopgørelserne.

Tabel 3. De pårørendes samlede indtryk af afsnittets kontakt med dem som pårørende

Hvad er dit samlede indtryk af afsnittet?				
		2009 (238 svarpersoner)	2010 (266 svarpersoner)	2011-2012 (402 svarpersoner)
*****	(enestående)	31 %	38 %	38 %
****	(godt)	58 %	46 %	51 %
***	(både godt og dårligt)	8 %	12 %	9 %
**	(dårligt)	1 %	3 %	2 %
*	(uacceptabelt)	3 %	-	1 %
	I alt	101 %	99 %	101 %

Størst betydning for den pårørende under patientens indlæggelse

Den pårørende bliver i spørgeskemaet bedt om at beskrive, hvad der havde størst betydning for vedkommende under patientens indlæggelse på Regionshospitalet Hammel Neurocenter. Nedenfor er oplistet fire forhold, som i 2011-2012 hyppigt fremhæves som betydningsfulde af de pårørende. Det skal bemærkes, at temaerne ikke er gensidigt udelukkende, da de fleste pårørende nævner flere områder af størst betydning. Det skal også bemærkes, at de pårørende både kan have peget på temaerne som noget, de fik opfyldt, og som noget, de savnede.

Hvad har haft størst betydning for dig under patientens indlæggelse på Regionshospitalet Hammel Neurocenter?

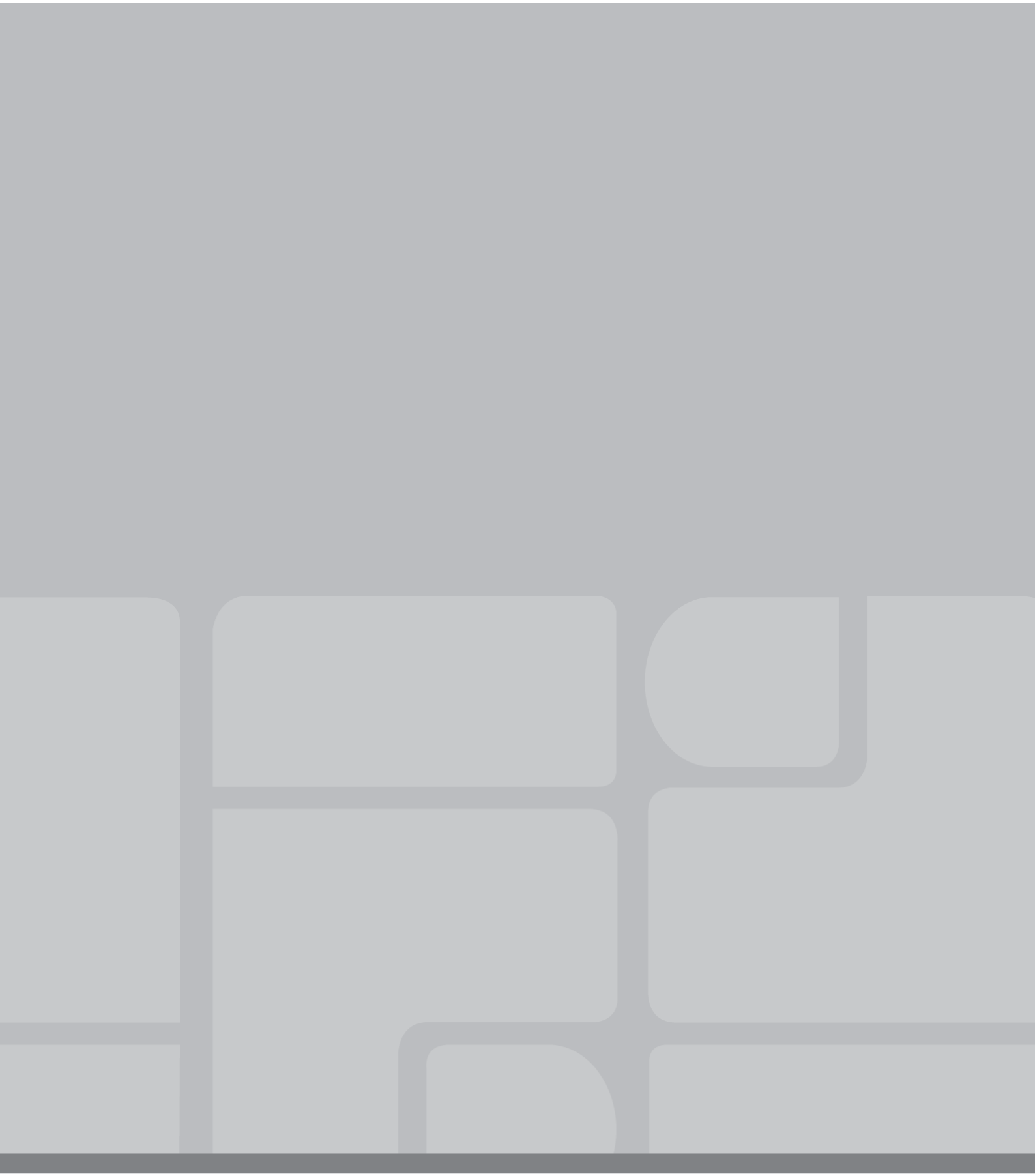
- Personalets kompetencer i forhold til behandling og genoptræning
- Personalets omsorg og imødekommenhed over for patienter og pårørende
- Patientens fremskridt
- At blive inddraget og informeret som pårørende

Undersøgelsens tilfredshedsspørgsmål blandt pårørende

De pårørende bliver i spørgeskemaet bedt om at svare på en række tilfredshedsspørgsmål. I Tabel 4 er **spørgsmålene oplistet efter de spørgsmål, hvor tilfredsheden er størst i 2011-2012**. Tabel 4 viser andelen af patienter, som har svaret "Ja" i henholdsvis 2011-2012, 2010 og 2009.

Tabel 4. De pårørendes tilfredshed

Tilfredshedsspørgsmål	2011-2012 Ja	2010 Ja	2009 Ja
Havde du mulighed for at stille spørgsmål ved vigtige samtaler?	97 %	94 %	95 %
Havde du og patienten mulighed for at tale uforstyrret sammen, når du besøgte patienten?	96 %	96 %	95 %
Foregik vigtige samtaler i uforstyrrede rammer?	96 %	96 %	97 %
Oplevede du, at personalet viste omsorg og respekt?	91 %	89 %	93 %
Er det dit indtryk, at patienten fik den opbakning og støtte, som han/hun havde behov for?	90 %	89 %	88 %
Var du tilfreds med den modtagelse, du fik på afsnittet?	90 %	91 %	89 %
Var personalet interesseret i din viden om patienten?	90 %	87 %	85 %
Var det dit indtryk, at personalet var godt forberedt ved vigtige samtaler?	89 %	84 %	88 %
Fik du at vide, hvem der var patientens kontaktperson?	88 %	88 %	91 %
Var du tilfreds med overnatningsmulighederne for pårørende på Regionshospitalet Hammel Neurocenter?	88 %	85 %	86 %
Er det dit indtryk, at patienten har fået det bedre under indlæggelsen på afsnittet?	87 %	85 %	85 %
Var du tilfreds med de fysiske rammer?	83 %	85 %	83 %
Fik du de informationer, du havde brug for i begyndelsen af patientens ophold på afsnittet?	80 %	81 %	84 %
Fik du den støtte og opbakning fra personalet, som du havde brug for?	79 %	76 %	79 %
Var du tilfreds med de pårørendearrangementer, der var?	79 %	72 %	80 %
Var det dit indtryk, at personalet betragtede dig som samarbejdspartner (medspiller) i patientens rehabiliteringsforløb?	78 %	73 %	74 %
Blev du i tilstrækkelig grad inddraget i forhold, der vedrørte patienten?	76 %	70 %	74 %
Var du tilfreds med mulighederne for, at pårørende kunne købe mad og drikke?	75 %	72 %	77 %
Oplevede du, at du ved udskrivelsen af patienten var godt informeret om: den medicin, der skal tages?	73 %	65 %	67 %
Oplevede du, at du ved udskrivelsen af patienten var godt informeret om: den videre behandling?	72 %	67 %	67 %
Er du tilfreds med de planer, der er lavet for patientens udskrivelse?	71 %	63 %	67 %
Oplevede du, at du ved udskrivelsen af patienten var godt informeret om: eventuelle hjælpeforanstaltninger i hjemmet?	69 %	63 %	67 %
Oplevede du, at du ved udskrivelsen af patienten var godt informeret om: hvad patienten kan gøre i sin dagligdag for at forbedre eller bevare helbredet?	68 %	60 %	58 %
Fik du de informationer om patientens rehabiliteringsforløb, som du havde brug for?	65 %	63 %	62 %
Gav personalet dig tilstrækkelig vejledning i, hvordan du hjælper og støtter patienten fremover?	55 %	53 %	52 %



www.cfk.rm.dk