

Undersøgelse af besøgstider på danske sygehuse 2017

Besøgstid

“Du er altid velkommen til at besøge dine pårørende eller venner på Sygehus Danmark.

Som udgangspunkt er du velkommen, når det passer bedst for den, du vil besøge, men enkelte steder på afdelingerne kan det ske, at personalet beder dig undgå bestemte tidsrum af hensyn til medpatienterne.”

Citat fra et af sygehusene i undersøgelsen

Indhold

1. Indledning	5
2. Formål	5
3. Metode	6
3.1 Data	6
3.1.1 Udvælgelse af afdelinger	6
3.1.2 Besøgstider	7
4. Resultater	7
4.1 Besøgstider fordelt på fem tidsintervaller	7
4.2 Antal besøgstimer	9
4.3 Besøgstidens fordeling i løbet af døgnet	9
5. Diskussion og konklusion	12

1. Indledning

Hermed resultaterne af Hej Sundhedsvæsenes femte årlige undersøgelse af besøgstider på danske sygehusafdelinger. Undersøgelsen baserer sig alene på hjemmesideoplysninger.

Hej Sundhedsvæsen er et samarbejde mellem Dansk Selskab for Patientsikkerhed og TrygFonden. Vi arbejder for, at patienter og pårørende skal få større indflydelse på behandlingsforløbet. Og for at minimere de strukturelle barrierer, der forhindrer patienter og pårørendes indflydelse.

Når den pårørende og patienten fungerer som et team sammen med sundhedspersonalet, opnås bedre forståelse for patientens samlede situation og endnu bedre samarbejde om forløbet. Samtidig bliver patienten mere tryk, og det samlede behandlings- og opfølgingsforløb har større chance for at blive tilfredsstillende.

I 2016 udgav vi en undersøgelsesrapport: "Pårørende på spring" (1) med resultaterne

fra telefoninterviews blandt 402 pårørende til nyligt indlagte patienter. Undersøgelsen blev gennemført af DEFACTUM. Generelt ønsker de pårørende at være aktive støtter for patienten under indlæggelsen. 9 ud af 10 ønsker, at begrænsninger i besøgstiden afskaffes.

I Hej Sundhedsvæsen opfatter vi besøgstider som strukturelle rammer, der regulerer pårørendes adgang til sygehuset. Rammer som kan ændres og udvides.

Vores ambition er, at der så vidt muligt er fri adgang for pårørende.

Med denne femte undersøgelse af besøgstider på danske sygehuse belyser vi udviklingen – og det er en positiv udvikling, vi kan præsentere. Samlet set får de pårørende i stadig stigende grad mulighed for at besøge patienterne og dermed stille deres ressourcer til rådighed under behandlingsforløbet.

2. Formål

Undersøgelsen måler besøgstiderne på danske sygehuse som antal besøgstimer pr. afdeling pr. døgn og i forhold til hvornår på døgnnet, det er tilladt at få besøg. Formålet er

at få en indikation af, hvor imødekommende og tilgængelige danske sygehuse er, når pårørende ønsker at være aktive deltagere i patientens møde med sundhedsvæsenet.

3. Metode

Undersøgelsen er gennemført i marts 2017 og er en gentagelse af de tidligere undersøgelser i 2013, -14, -15 og -16. Metoden for udvælgelse af afdelinger, begrænsninger osv. er identisk med de tidligere undersøgelser, hvorfor resultaterne er direkte sammenlignelige.

De tidligere undersøgelser kan ses på: <http://patientsikkerhed.dk/viden/besoegstid/>

3.1 Data

De inkluderede 119 afdelinger er alle medicinske og kirurgiske afdelinger med døgnfunktion. Der er 16 til 35 afdelinger fra hver region repræsenteret.

For første gang valgte vi i 2016 også at sætte fokus på Akutmodtagelserne. Det har vi gentaget i 2017. Tallene fra Akutmodtagelserne rapporteres selvstændigt og indgår i øvrigt ikke i den gennemgående opgørelse.

3.1.1. Udvalgelse af afdelinger

I udvælgelsen af afdelinger blev der fra starten lagt vægt på at vælge afdelingstyper, som findes på de fleste sygehusenheder, så undersøgelsen kan sammenligne på tværs af sygehuse og regioner. Se besøgstidsrapport fra 2013 for yderligere info om udvælgelse af afdelinger. I 2013 indgik alle medicinske og kirurgiske afdelinger. Ved de efterfølgende undersøgelser har vi valgt udelukkende at undersøge de samme afdelinger, hvilket betyder, at der er lidt færre afdelinger, der indgår i den aktuelle undersøgelse, da der er sket nedlægninger og sammenlægninger af afdelinger. De fem regioners hjemmesider er besøgt og deres respektive oversigter over sygehuse benyttet til at finde sygehusenes hjemmesider. Informationer om besøgstider er fundet for de enkelte afdelinger på disse hjemmesider. I alt 119 afdelinger indgår i undersøgelsen med hver ét eller flere sengeafsnit. Nedenstående tabel 1 viser, at der i undersøgelsen indgår næsten lige mange medicinske og kirurgiske afdelinger.

Fordeling af afdelinger i analysen		
	<i>Antal</i>	<i>Pct.</i>
Medicinske afdelinger	58	48 %
Kirurgiske afdelinger	61	52 %
Total	119	100 %

3.1.2. Besøgstider

Informationer om besøgstider er hentet fra de enkelte afdelingers hjemmesider i sidste halvdel af marts 2017. Der er således kun benyttet informationer fra hjemmesiden, og der er ikke taget kontakt til afdelingen for at afklare eventuelle tvivlsspørgsmål. Vi har ikke undersøgt, om den faktiske praksis svarer til den information, der oplyses på hjemmesiderne. Det er en undersøgelse af tilgængelighed – også for pårørende uden særligt gåpåmod.

For de fleste afdelinger er informationen let og intuitivt tilgængelig, men i nogle tilfælde måtte vi lede en del, inden vi kunne finde informationen. Sygehusene standardiserer i stigende omfang deres oplysninger – herunder om besøgstiderne – og i en del tilfælde

henvises alene hertil, eller man regner simpelthen med, at de pårørende selv kan regne ud, at det er det generelle, der gælder.

I perioden siden undersøgelsen i 2016 er der endnu flere sygehuse, der har besluttet sig til at besøgstiden skal være helt fri.

De fleste tager forbehold, fx ved at personalet kan bede de pårørende om at vise særlige hensyn i en hvilepause om midt dagen eller om natten, hvis der er tale om flersengsstuer. Det betragter vi naturligvis ikke som en begrænsning i besøgstiden.

Hvis man omvendt fx angiver, at besøgstiden er fra kl. 8 til 12 og 14 til 20, men at besøg derudover kan aftales med personalet, anser vi den regulære besøgstid for at være 10 timer pr. dag.

4. Resultater

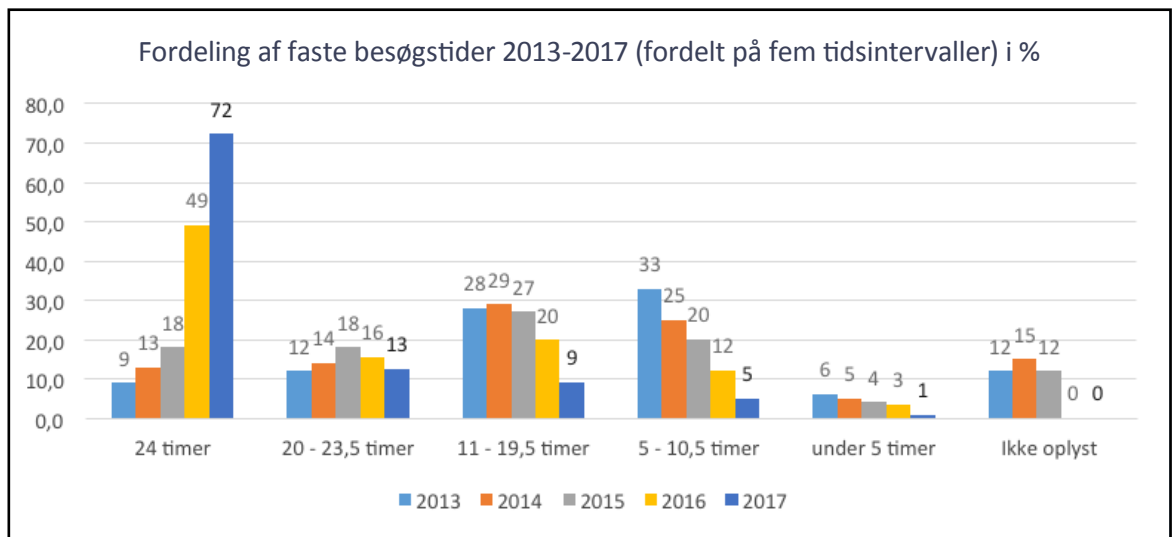
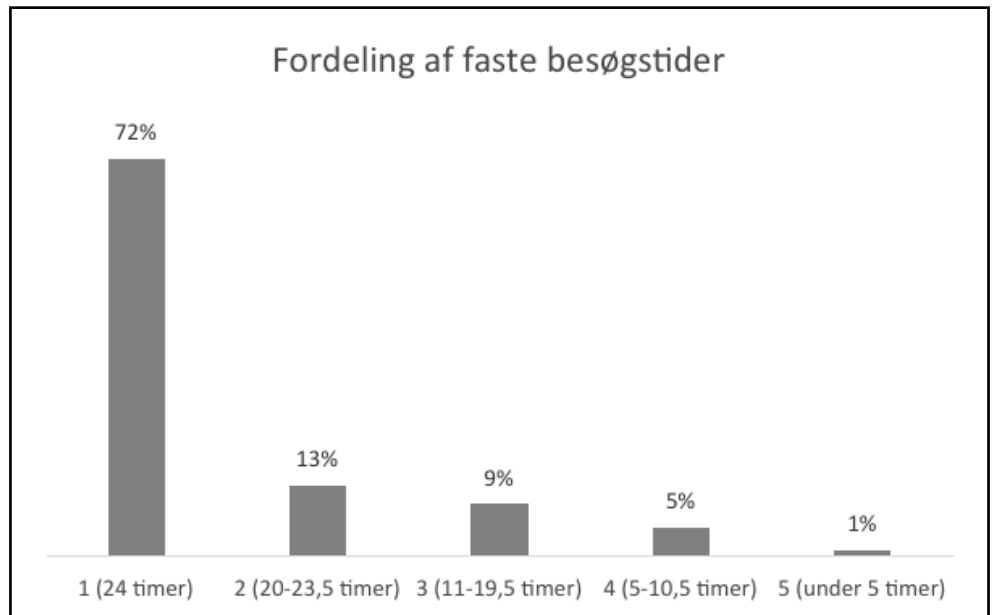
Besøgstider opgøres i undersøgelsen på tre måder:

1. Besøgstidspunkter fordelt på fem tidsintervaller. Målingen ser på udviklingen 2013-2017 i hele landet. For afdelinger, der har sengeafsnit med forskellig besøgstid, er den laveste benyttet.
2. Antal besøgstimer. Målingen ser på udviklingen 2013-2017 i hele landet og opdelt efter regioner. For afdelinger, der har sengeafsnit med forskellig besøgstid, er den laveste benyttet.
3. Besøgstidens fordeling i løbet af et døgn. Denne måling er kun lavet fra 2015 - for hele landet og opdelt efter regioner. For afdelinger, der har sengeafsnit med forskellig besøgstid, indgår sengeafsnittet med det laveste antal besøgstimer.

4.1 Besøgstider fordelt på fem tidsintervaller

2017-opgørelsen viser, at næsten tre fjerdedele, 72% af afdelingerne, har helt fri besøgstid, og 85% har over 20 timers besøgstid i døgnet. Der er tale om en betydelig udvikling i antallet af besøgstimer, og der er kun 6% med en besøgstidsbegrænsning til under 11 timer mod 17% i 2016.

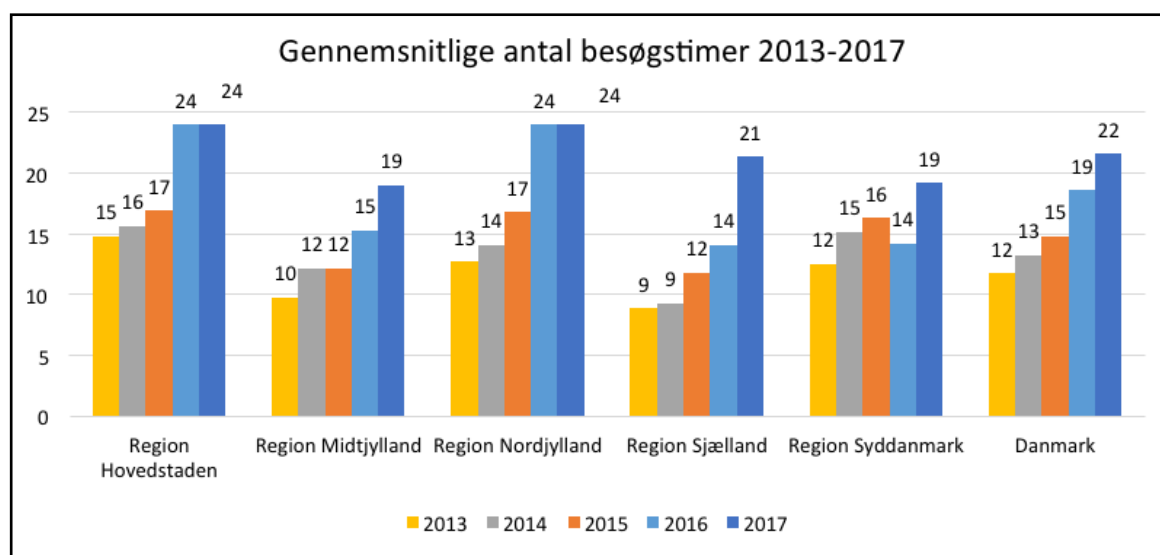
Der er således alt i alt sket en nærmest voldsom og meget positiv udvikling af besøgstiden siden 2016, og siden 2013 er andelen af afdelinger med fri besøgstid steget fra 9% til 72%.



4.2 Antal besøgstimer

Udviklingen i positiv retning afspejler sig naturligvis også i det gennemsnitlige antal besøgstimer i regionerne og på landsplan. Her er tallet steget fra et gennemsnit på 12 timer i døgnet i 2013, over 13 i 2014, 15 i 2015 og 19 i 2016 til nu 22 timer.

Allerede i 2016 var der fri besøgstid i Region Hovedstaden og Region Nordjylland, og nu har en del flere sygehuse i de tre øvrige regioner besluttet sig for det samme. Det har givet en meget positiv udvikling især i Region Sjælland fra 14 til 21 timer i gennemsnit, men næsten tilsvarende i Region Midtjylland og Region Syddanmark, hvor den gennemsnitlige åbningstid nu er 19 timer.



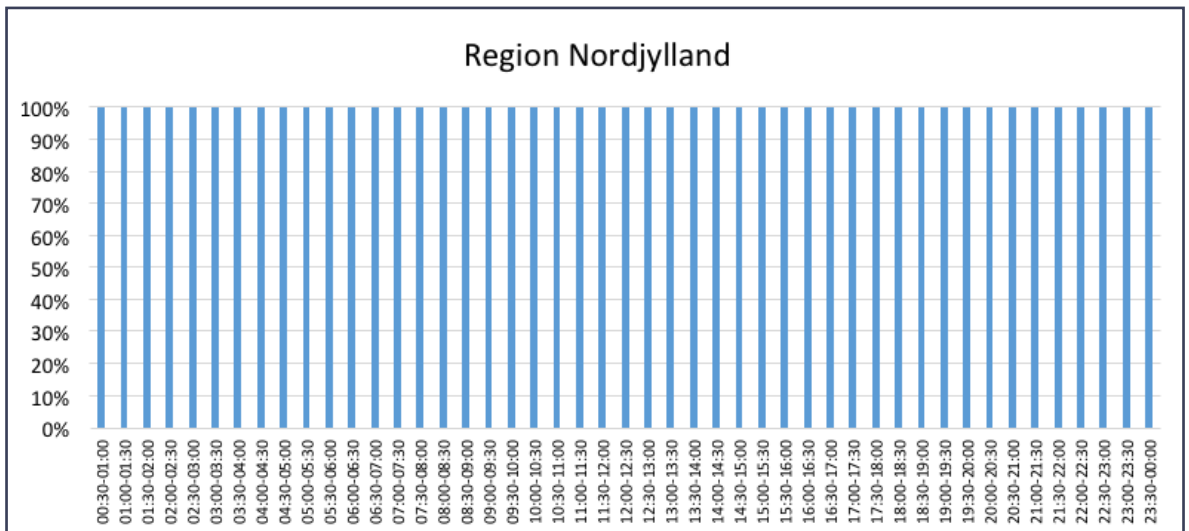
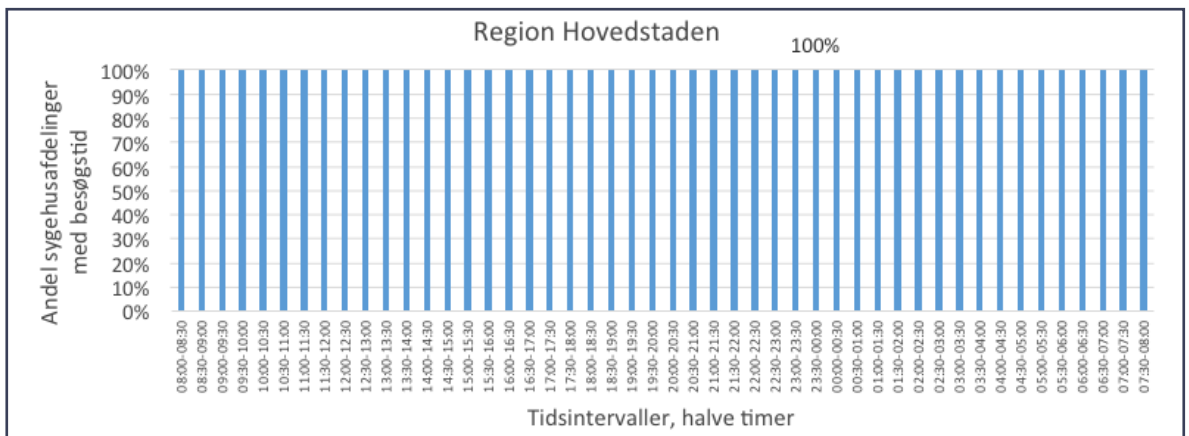
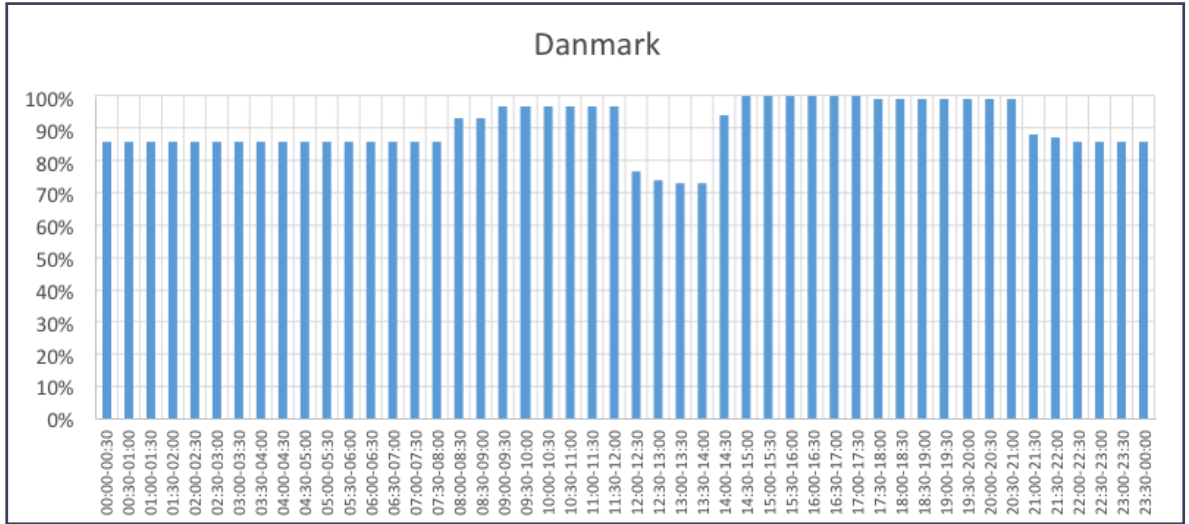
De akutte modtageafdelinger

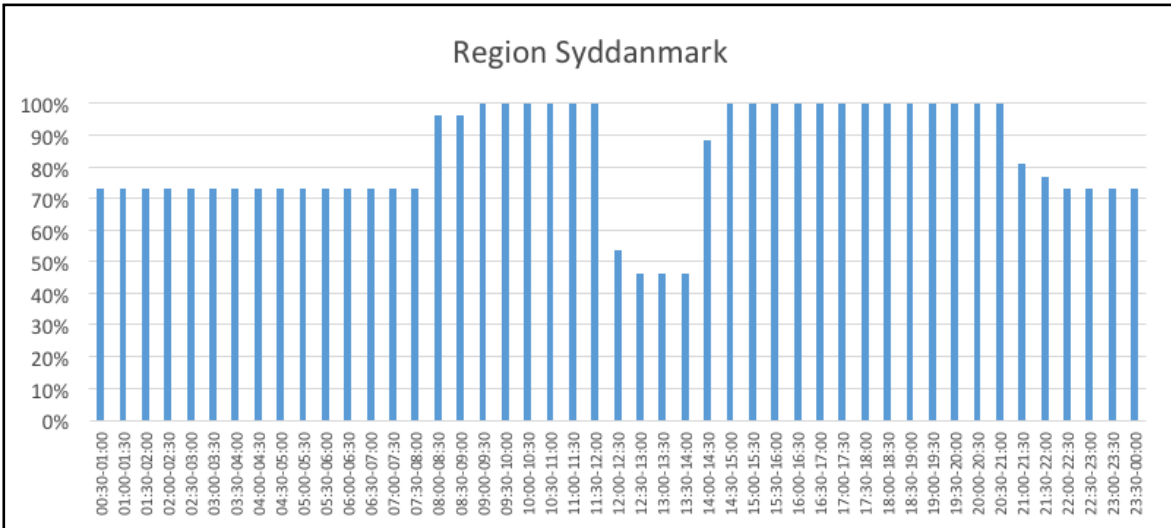
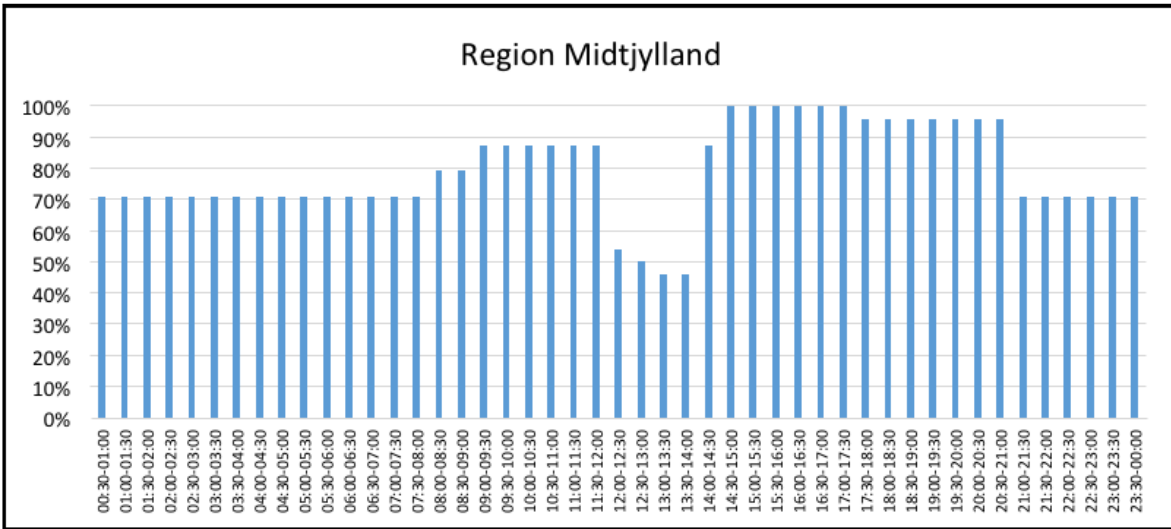
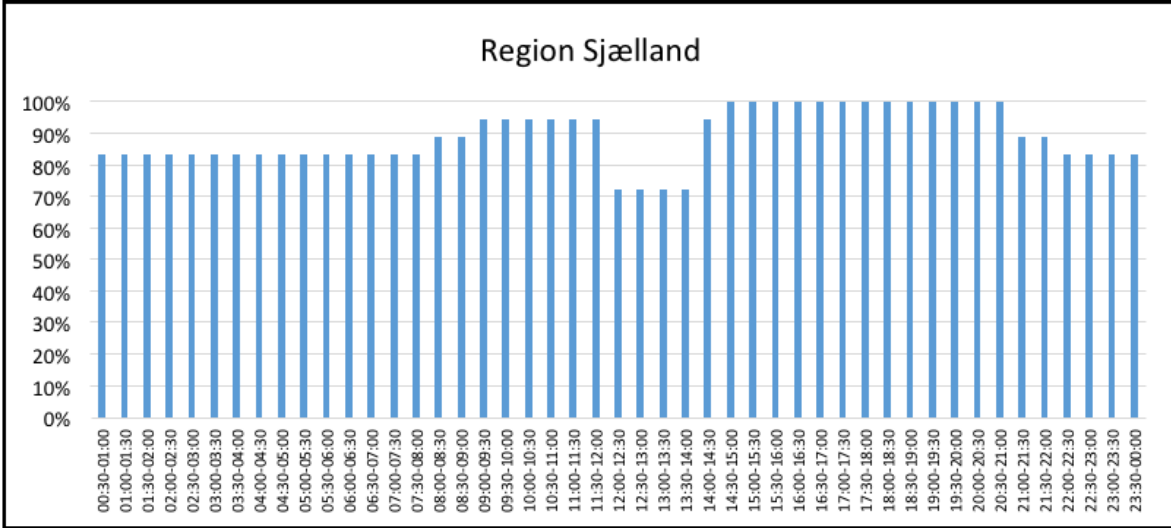
Der er 21 fælles akutte modtageenheder i landet. I modsætning til i 2016 er der nu rimeligt klare oplysninger om besøgstiden for næsten alle. En enkelt har en klar restriktion i besøgstiden 12-14, en anden skriver, at der generelt er fri besøgstid i dag- og aften timerne og ikke noget om, hvad der er derudover, men næsten alle angiver klart og tydeligt, at her kan man som pårørende komme døgnet rundt – under behørig hensyntagen til øvrige patienter og arbejdsgangen naturligvis. Gennemgangen af akutafdelingerne indgår ikke i tabelmaterialet i undersøgelsen i øvrigt.

4.3 Besøgstidens fordeling hen over døgnet

En anden måde at opgøre sygehuses imødekommelse og tilgængelighed på er ved at undersøge besøgstidens fordeling i løbet af døgnet. Det er interessant, fordi de fleste beslutninger om behandlingen på de fleste afdelinger tages mellem kl. 8 og 15, hvor der er flest læger og sygeplejersker til stede.

Ser man på hele landet, er der færrest afdelinger, der har åbent for besøgende i middagstimerne (12-14). Her tillader kun tre fjerdedele af afdelingerne, at der er pårørende på besøg. I 2016 var det cirka halvdelen, og der er altså en fjerdedel af de undersøgte afdelinger, der har besluttet, at den begrænsning ikke længere er nødvendig.





5. Diskussion og konklusion

2017-versionen af besøgstidsundersøgelsen er gennemført ultimo marts. Vi har registreret besøgstiderne på 119 af landets medicinske og kirurgiske afdelinger jævnt fordelt over de fem regioner. Undersøgelsen baserer sig udelukkende på informationer fra afdelingernes hjemmesider og er en gentagelse af tilsvarende undersøgelser i 2013, 2014, 2015 og 2016.

Undersøgelsen viser en betydelig stigning i det gennemsnitlige antal åbne timer på landets sygehuse fra 12 timer i 2013 til nu 21 timer. Alene siden 2015 er den gennemsnitlige åbningstid steget med 7 timer svarende til en ca. 50% forøgelse af besøgstiden.

Stigningen skyldtes i første omgang beslutninger i Region Hovedstaden og Region Nordjylland om fri besøgstid i hele regionen i 2015, og gennem det senest forløbne år er der yderligere en del sygehuse og mange afdelinger i de øvrige 3 regioner, der har indført fri besøgstid.

Der er stadig enkelte afdelinger, der kun holder åbent for besøgende i ganske få timer – fx beskrevet som her:

Der er fri besøgstid alle ugens dage mellem kl. 14:00 - 17:30. Besøg om formiddagen skal aftales med personalet på afdelingen. Klokkerne 12:00 - 14:00 skal der være ro på stuerne af hensyn til patienter, der ønsker at hvile sig.

Når man gennemgår hjemmesiderne, kan man få en fornemmelse af, at en sygehuspolitik omkring fri besøgstid enten ikke har slået fuldt rod i alle afdelinger – eller at man ikke har fået rettet det på hjemmesiden.

I 2015 og 2016 gennemførtes retoriske analyser af hjemmesidernes budskaber om pårørende, besøg og besøgstid, henholdsvis "Pårørende er velkomne" (2) af

Christine Isager og "Fra information til invitation" (3) af Christina Pontoppidan.

Rigtig mange af afdelingerne gør meget ud af at invitere de pårørende og af at understrege, at deres engagement og tilstedeværelse er vigtige faktorer for behandling og pleje, men der er også stadig mange, der godt nok holder åbent, men hvor man alligevel får fornemmelse af, at man nemt kan være til ulejlighed som i eksemplet ovenfor.

Forsideteksten er et (anonymiseret) konkret eksempel på, hvordan man med få ord kan gøre det meget klart, at de pårørende faktisk er både ønskede og velkomne:

Du er altid velkommen til at besøge dine pårørende eller venner på (dette sygehus). Som udgangspunkt er du velkommen, når det passer bedst for den, du vil besøge, men enkelte steder på afdelingerne kan det ske, at personalet beder dig undgå bestemte tidsrum af hensyn til medpatienterne.

Andre gør lidt mere ud af invitationen:

*Kære Pårørende.
Pårørende er velkommen i (afdelingen)!
Hvis det er i orden med din pårørende, som er indlagt her til behandling, vil vi meget gerne have et samarbejde med dig, da det kan være med til at skabe et bedre forløb for jer alle. Vi vil prøve at afklare med jer, hvordan vi bedst gør det og håber også, du vil henvende dig til os.*

I afsnittet foregår konsultationsstuegang alle hverdage. I weekenden når vurderet behov.

...

Du er velkommen til at ledsage din pårørende og være med både under samtaler, behandlinger og undersøgelser, hvis dette er muligt under de forskellige omstændigheder. Vi har i samarbejde med nogle pårørende udarbejdet en hensigtserklæring for inddra-

gelse af pårørende i klinikken. ... Du kan se hensigtserklæringen her.

I (afdelingen) er der fri besøgstid. Vi opfordrer dog til, at du/I tager hensyn til den syge og øvrige indlagte patienter. Der er i afsnittet en opholdstue, som I er meget velkomne til at benytte jer af. Der er mulighed for at bestille mad i sygehusets restaurant og få det bragt ned i afsnittet. Aftal nærmere med personalet omkring dette.

Hvis du har gode ideer til, hvordan vi kan blive bedre, hører vi gerne fra dig. Du er til enhver tid velkommen til at henvende dig til personalet.

*Vi glæder os til samarbejdet.
Med venlig hilsen
Personalet i (afdelingen)*

Denne rapport dokumenterer en yderst tilfredsstillende udvikling for pårørendeinddragelsen på de danske sygehusafdelinger. Med en gennemsnitlig besøgstid på de undersøgte afdelinger på 21 timer er vi kommet tæt på målet.

Når vi gentager undersøgelsen i 2018, er der god grund til at have forhåbning til, at alle afdelinger har fri besøgstid.

Og så kan vi helt komme af med begrebet.

Så er der ikke længere et faneblad om besøgstid, men kun et om pårørende hvor der står:

Vi vil rigtig gerne have, at du som pårørende engagerer dig i indlæggelsesforløbet. Vi vil meget gerne arbejde sammen med både patienten og dig om at sikre den bedst mulige behandling og pleje for netop din pårørende. Du er altid velkommen på Sygehus Danmark.

Ref.:

1. TrygFonden, Dansk Selskab for Patientsikkerhed, DEFACTUM, 2016: Pårørende på spring - Undersøgelse af pårørendes oplevelser, roller, holdninger, forventninger og ønsker.
2. Christine Isager. TrygFonden og Dansk Selskab for Patientsikkerhed, 2015: Pårørende er velkomne. Godt på vej fra meddelelse til inddragelse. Retorisk analyse af sygehusets webkommunikation til pårørende.
3. Christina Pontoppidan. TrygFonden og Dansk Selskab for Patientsikkerhed, 2016: Fra information til invitation. Et stykke vej endnu før de pårørende bliver partnere. Retorisk analyse af sygehusets web-kommunikation til pårørende – Opfølgingsundersøgelse.



TrygFonden **PSI** Dansk Selskab for PatientSikkerhed

Hej Sundhedsvæsen er et samarbejde mellem TrygFonden og Dansk Selskab for Patientsikkerhed