

**LANDSDÆKKENDE
PATIENTUNDERSØGELSER 2009
Afsnitsrapport**

Indlagte



**Denne rapport er udarbejdet for
indlagte patienter på**

**Kirurgisk Afsnit 280
Kirurgisk Afdeling P
Århus Sygehus**

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2009 for Region Midtjylland

Spørgeskemaundersøgelse blandt 15.431 indlagte og 34.262 ambulante patienter i Region Midtjylland.

Rapporten er udarbejdet af

Center for Kvalitetsudvikling
Region Midtjylland
Olof Palmes Allé 15
8200 Århus N

© Center for Kvalitetsudvikling

Rapporten kan hentes på Center for Kvalitetsudviklings hjemmeside
<http://www.cfk.rm.dk> eller ved at kontakte

Center for Kvalitetsudvikling
Olof Palmes Allé 15
8200 Århus N
Tlf. 87284911
Center.kvalitetsudvikling@stab.rm.dk

December 2009

Indholdsfortegnelse

1	Indledning	1
2	Læsevejledning og begrebsafklaring	3
3	Afsnittets resultater – et hurtigt overblik	5
4	Afsnittets resultater set i forhold til de øvrige afsnit på hospitalet.....	9
Bilag 1: Kommentarsamling		23

1 Indledning

Afsnittets patienter blev i maj spurgt om deres oplevelser i forbindelse med deres besøg på afsnittet. Patienternes svar er gengivet i denne rapport.

Baggrund

Baggrunden for rapporten er, at Danske Regioner og Regionssundhedsdirektørkredsen har besluttet at foretage en årlig landsdækkende undersøgelse af patientoplevelser blandt indlagte og ambulante patienter på landets offentlige sygehuse samt patienter, som har været behandlet på et privathospital efter reglerne om udvidet frit sygehusvalg.

Formål

Undersøgelsen gennemføres som en spørgeskemaundersøgelse og har til formål at bidrage med input og identificere indsatsområder i arbejdet med kvalitetsforbedringer.

Rapporteringen

Region Midtjylland har valgt at rapportere undersøgelsens resultater på hospitals-, afdelingsniveau og afsnitsniveau. For afsnit med minimum 15 svar udarbejdes der en regional afsnitsrapport.¹

Rapportgrundlag

Denne rapport giver en tilbagemelding på, hvordan afsnittets patienter oplevede deres ophold på afsnittet. Patienterne i undersøgelsen er udtrukket blandt patienter, der inden for perioden 5. januar – 27. marts 2009 var indlagt på afsnittet. Tabel 1 opsummerer kort datagrundlaget for rapporten.

Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten

Patienter fra afsnittet udtrukket til undersøgelsen:	75
Besvarelser fra afsnittets patienter:	46
Afsnittets svarprocent:	61%

Rapportens opbygning

Efter en kort læsevejledning og begrebsafklaring (kapitel 2) giver kapitel 3 et hurtigt overblik over afsnittets resultater. Herefter gennemgår kapitel 4 patienternes svar mere detaljeret, og afsnittets resultat sammenlignes med resultaterne for de øvrige afsnit på hospitalet. I bilag 1 er alle kommentarer fra afsnittets patienter gengivet.

¹ Patienter fra afsnit med færre end 15 svar og patienter, som det ikke har været muligt at placere på afsnitsniveau, indgår således udelukkende i rapporteringen på de højere organisatoriske niveauer.

2 Læsevejledning og begrebsafklaring

Tilfredse og ikke-tilfredse patienter

I rapporten skelnes der for de fleste spørgsmål mellem tilfredse og ikke-tilfredse patienter, hvor patienter, hvis svar må betegnes som udtryk for en positiv vurdering eller oplevelse, karakteriseres som tilfredse. Patienterne karakteriseres eksempelvis som tilfredse, hvis de har benyttet svarmulighederne "Virkelig godt" eller "Godt", mens patienterne karakteriseres som ikke-tilfredse, hvis de har benyttet svarmulighederne "Dårligt" eller "Virkelig dårligt".

Dette har dels til formål at forenkle rapporteringen i kapitel 3 og er dels en forudsætning for de statistiske test i kapitel 4. I enkelte spørgsmål i spørgeskemaet lader svarkategorierne sig ikke opdele i tilfredse og ikke-tilfredse, og disse spørgsmål vises derfor ikke i kapitel 3, ligesom patienternes svar på disse spørgsmål ikke sammenlignes med resultatet på de øvrige afsnit på hospitalet.

Svar der ikke indgår i beregningerne

Patienter, som ikke har svaret på spørgsmålene eller har angivet flere svar, er ekskluderet fra analyserne. Flere af spørgsmålene i spørgeskemaet indeholder neutrale svarkategorier som eksempelvis "Det kan jeg ikke vurdere" eller "Det husker jeg ikke". Patienter, der har benyttet disse, er ligeledes ekskluderet fra analyserne af de pågældende spørgsmål.

Spørgsmålene i undersøgelsen

Af præsenteringsmæssige hensyn vises spørgsmålene i kapitel 3 udelukkende i en afkortet og let omformuleret form, mens spørgsmålenes afkortede såvel som oprindelige form benyttes i kapitel 4.

Husk kommentarsamlingen

Det er vigtigt at huske, at en spørgeskemaundersøgelse som denne giver et forenklet billede af patienternes egentlige oplevelser og vurdering af deres ophold på afsnittet. Overvej hvad det kunne være, der fik patienterne til at svare, som de gjorde. Diskuter det med kolleger – eller spørg patienterne! Nogle af svarene findes måske i patienternes kommentarer, som er gengivet i kommentarsamlingen (bilag 1).

Yderligere information

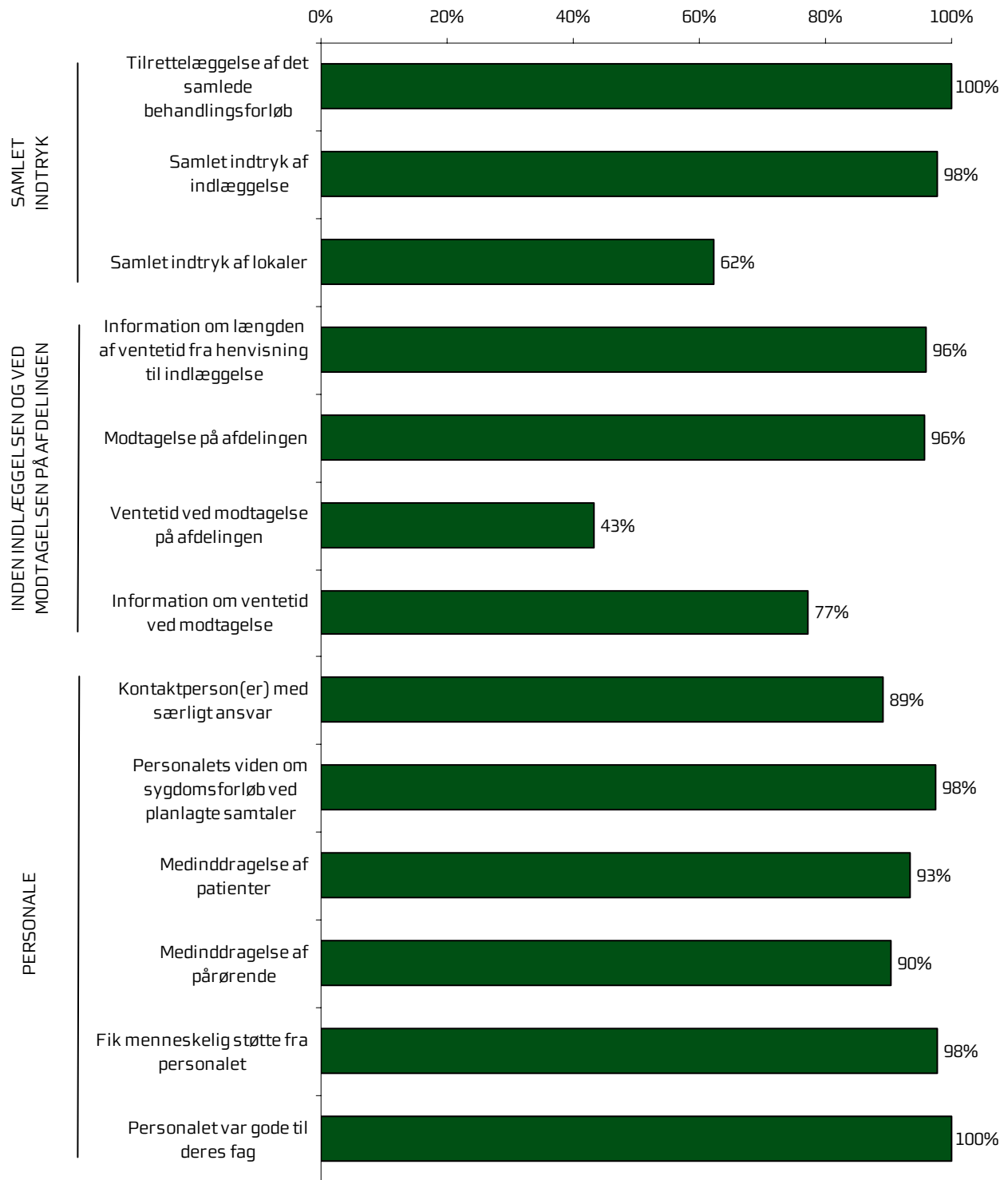
En nærmere beskrivelse af undersøgelsen, undersøgelsesmetoden, den statistiske databehandling samt en udgave af de udsendte spørgeskemaer kan findes i indledningen og bilagsmaterialet til afdelingsrapporten til afdelingen, hvorunder afsnittet tilhører.

3 Afsnittets resultater – et hurtigt overblik

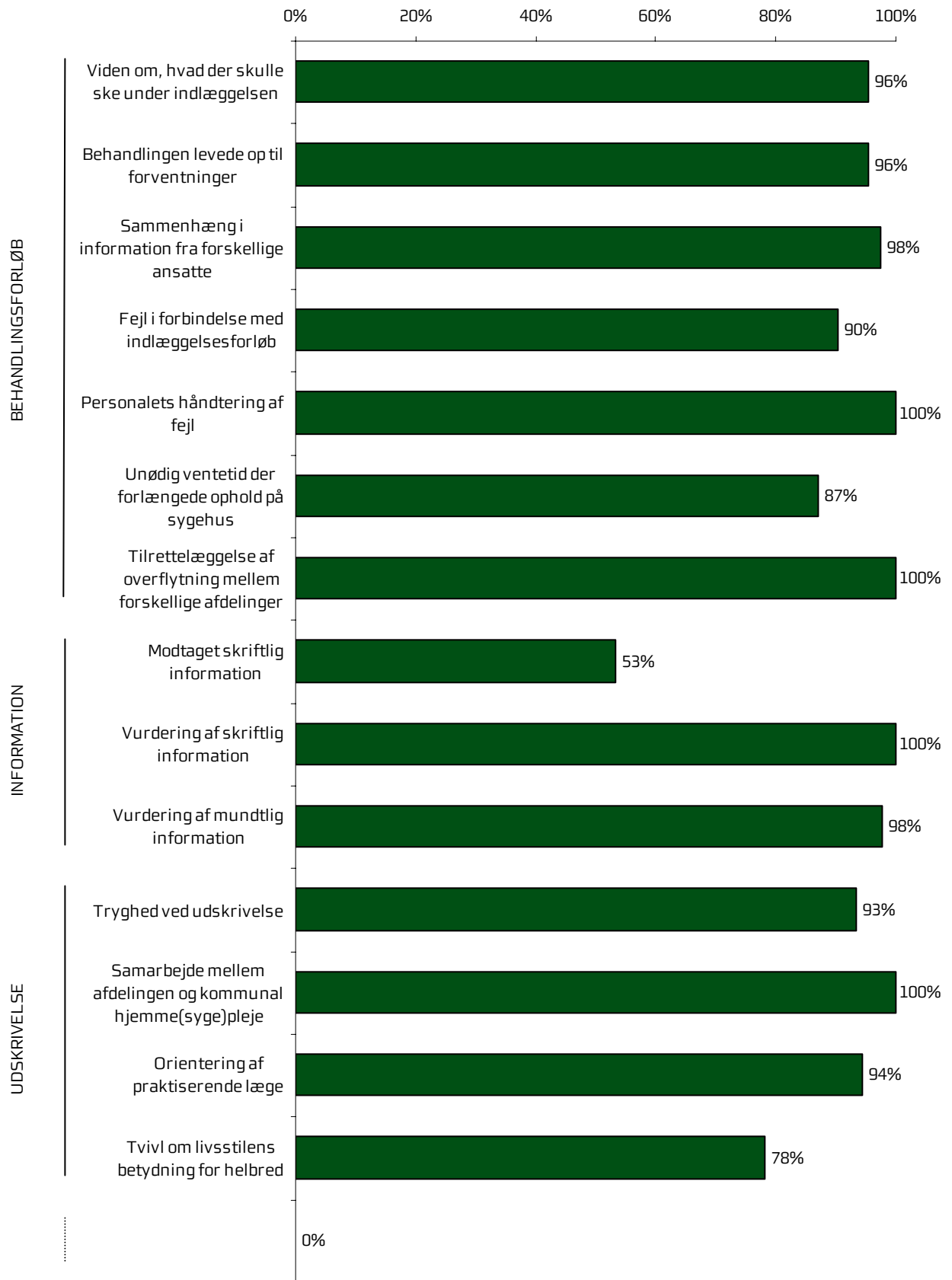
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afsnittets patienter. Den nedenstående figur viser andelen af patienter, hvis svar på de forskellige spørgsmål i spørgeskemaet må betegnes som udtryk for en positiv vurdering eller oplevelse, og figuren indikerer således, hvilke områder afsnittet klarer sig henholdsvis godt og mindre godt på.

I figuren er spørgsmålene vist temavist med patienternes samlede indtryk som det første tema. Den lodrette tekst yderst til venstre i figuren viser, hvilket tema de forskellige spørgsmål hører under. Den øverste søjle i figur 1 viser således andelen af patienterne, der alt i alt var tilfredse med tilrettelæggelsen af deres samlede behandlingsforløb.

Figur 1. Oversigt over andel tilfredse patienter på afsnittet



Figur 1. Oversigt over andel tilfredse patienter på afsnittet (fortsat)



4 Afsnittets resultater set i forhold til de øvrige afsnit på hospitalet

Hvordan ser afsnittets resultater ud sammenlignet med resultaterne for de øvrige afsnit på hospitalet?

I dette kapitel præsenteres patienternes svar temavis med et dobbelttopslag. I dobbelttopslagene vises den fulde svarfordeling for spørgsmålene inden for temaet, og andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse, sammenlignes med andel tilfredse patienter på hospitalets øvrige afsnit og henholdsvis de dårligst og bedst placerede af hospitalets øvrige afsnit.²

Siderne i dobbelttopslagene

I dobbelttopslagene på de følgende sider vises patienternes svar på spørgsmålene inden for det pågældende tema på venstre side. I figurerne er den/de positive svarkategori/svarkategorier, der karakteriseres som tilfredse, vist i grønne nuancer, mens den mest negative svarkategori altid er mørkerød. Parenteserne efter spørgsmålet angiver, hvor mange patienter (n) der på de pågældende spørgsmål har benyttet én af de viste svarkategorier.

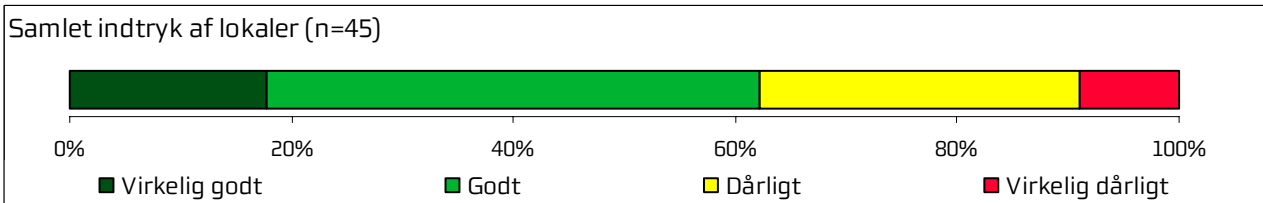
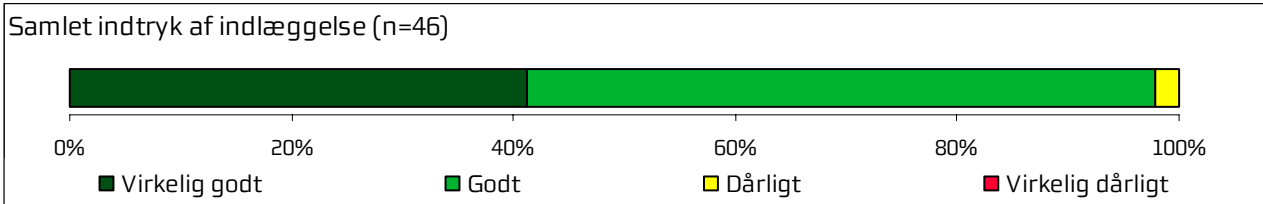
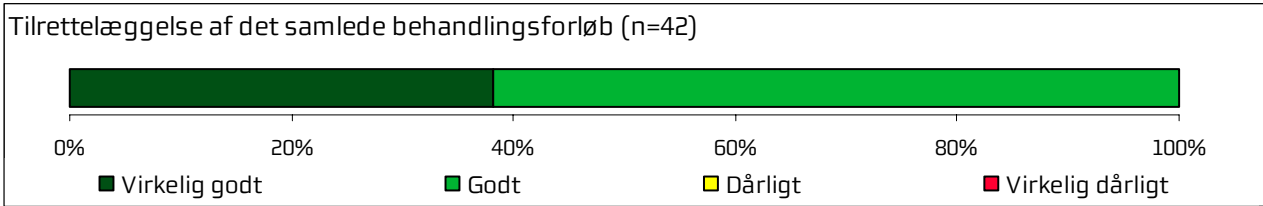
Den højre side i dobbelttopslaget viser andel tilfredse patienter på afsnittet, hospitalets øvrige afsnit og henholdsvis de dårligst og bedst placerede af hospitalets øvrige afsnit. I de kommende undersøgelsesrunder vil andel tilfredse patienter i tidligere undersøgelsesrunder ligeledes være vist.

Tilfældige forskelle?

Det er undersøgt, hvorvidt forskellene mellem andel tilfredse patienter kan tilskrives statistiske tilfældigheder. Forskellene er derfor signifikanstestet, og signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de andele som afsnittets resultat sammenlignes med. En stjerne betyder således, at forskellen mellem den pågældende andel tilfredse og andel tilfredse blandt afsnittets patienter er større end den ville være, hvis svarene var placeret tilfældigt, og forskellen kan derfor ikke tilskrives statistiske tilfældigheder.

² Afsnittets resultater indgår således ikke i beregningen af andel tilfredse på hospitalet og henholdsvis "Dårligste" og "Bedste" af hospitalets afsnit. Herudover er det kun afsnit med minimum 15 svar, der indgår i beregningen.

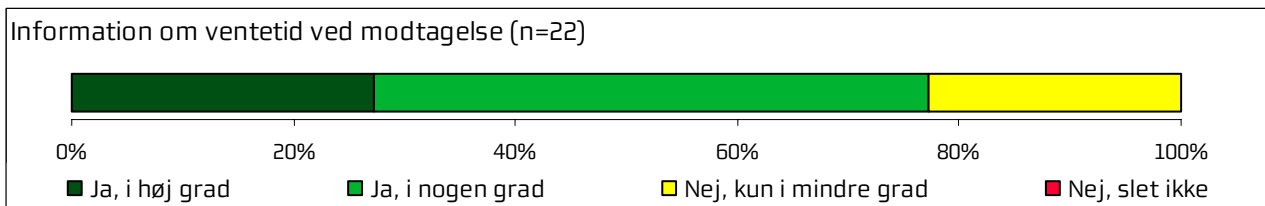
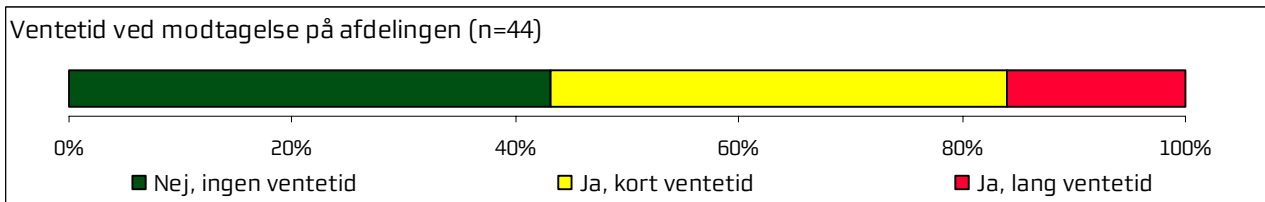
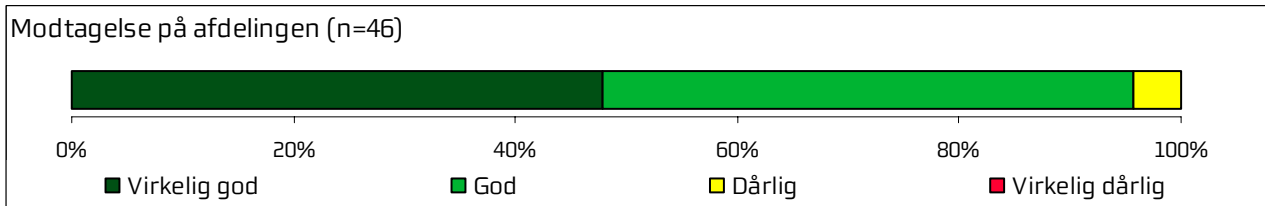
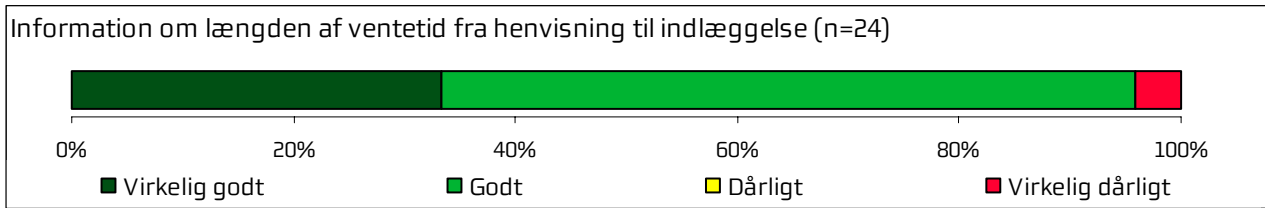
4.1 Samlet indtryk



Afsnittets resultater set i forhold til de øvrige afsnit på hospitalet

	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du alt i alt, at dit samlede behandlingsforløb var tilrettelagt?	100%	-	-	100%	71%*	91%*
Hvad er dit samlede indtryk af din indlæggelse på afdelingen?	98%	-	-	100%	76%*	93%
Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler?	62%	-	-	97%*	54%	76%*

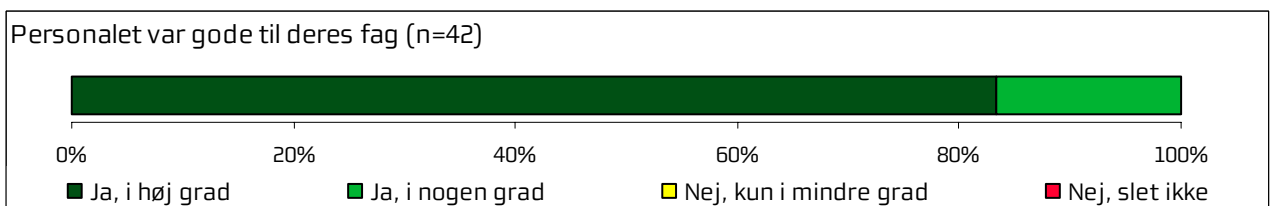
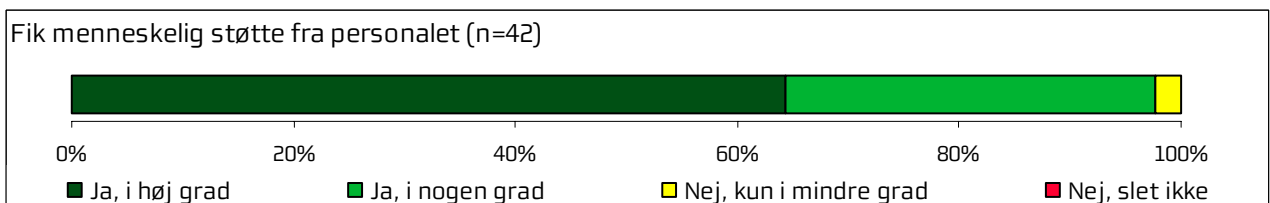
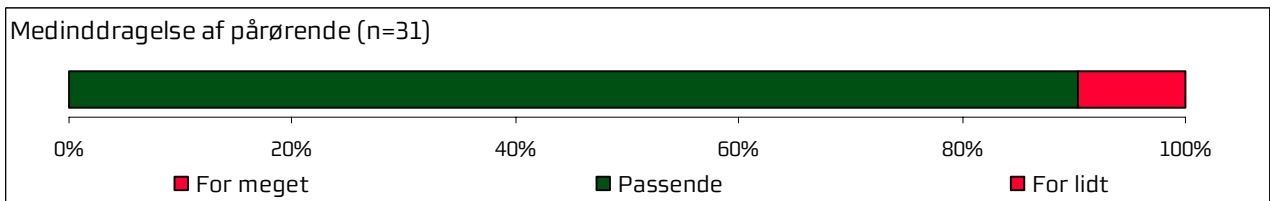
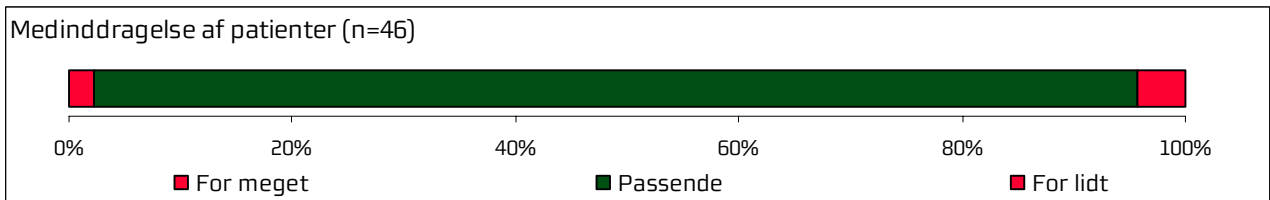
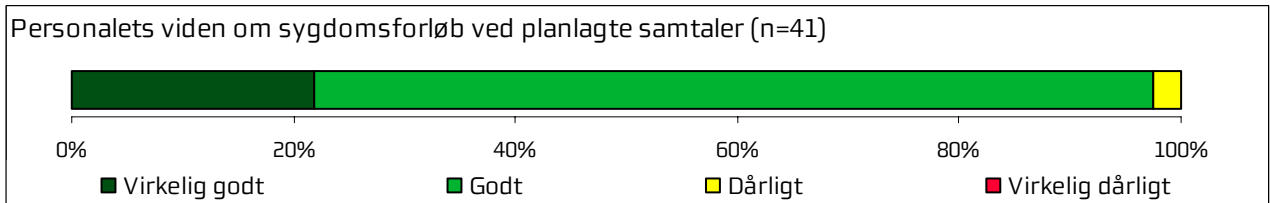
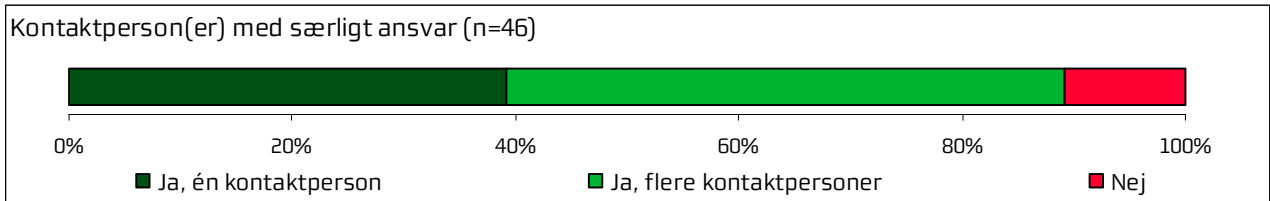
4.2 Inden indlæggelsen og ved modtagelsen på afdelingen



Afsnittets resultater set i forhold til de øvrige afsnit på hospitalet

	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at du blev informeret om længden af ventetiden, fra du blev henvist til afdelingen, til du blev indlagt?	96%	-	-	100%	60%*	88%
Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen?	96%	-	-	100%	87%	94%
Oplevede du, at der var ventetid ved din modtagelse på afdelingen?	43%	-	-	83%*	28%*	49%
Informerede personalet dig om ventetiden ved din modtagelse?	77%	-	-	100%*	32%*	66%

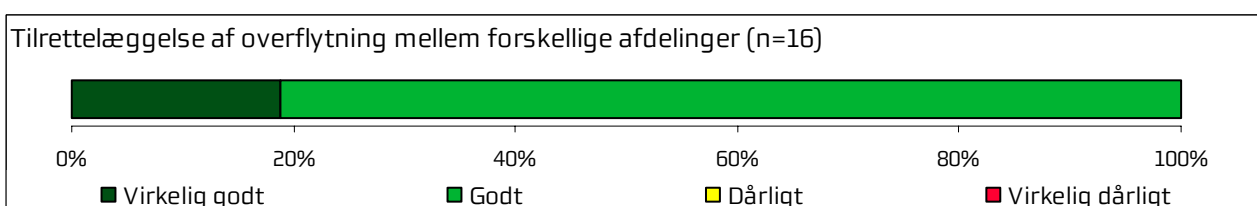
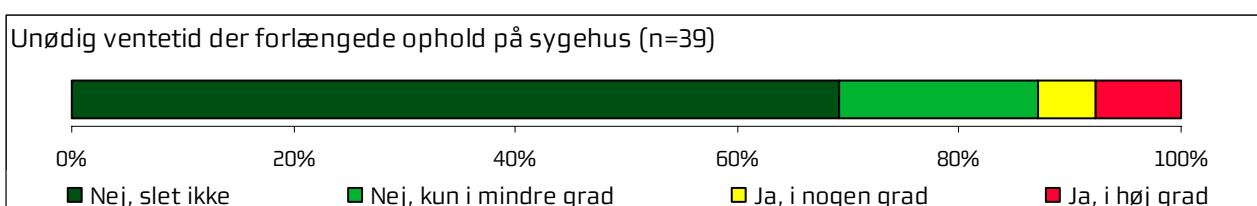
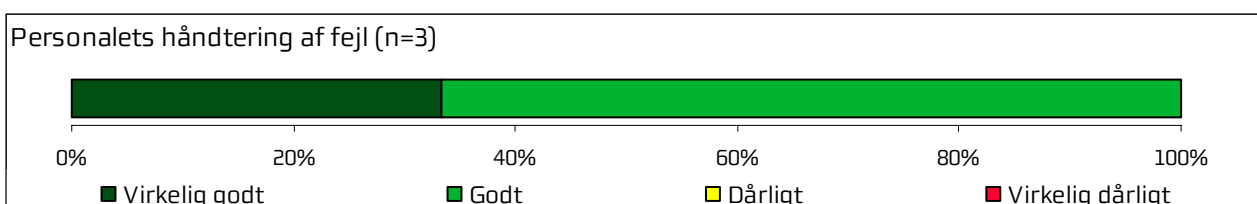
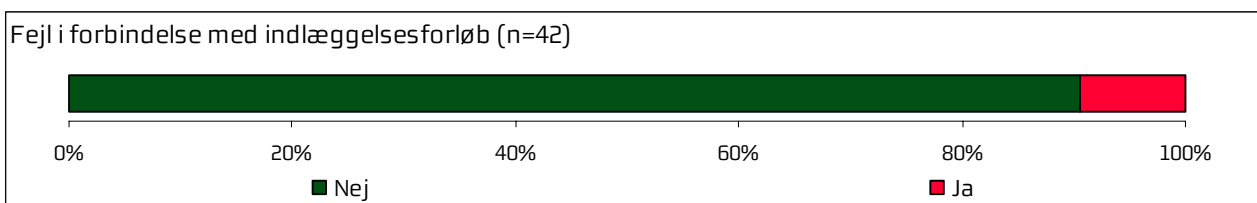
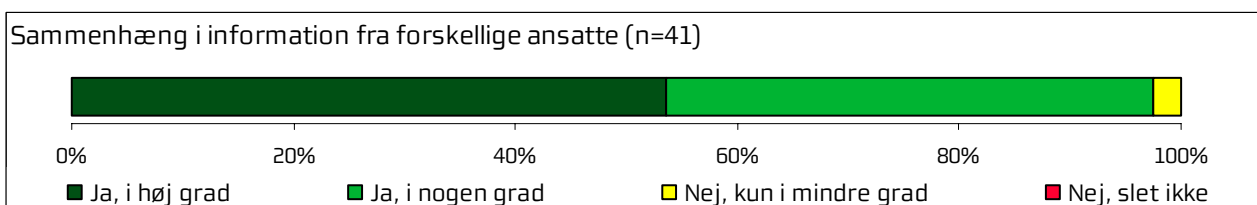
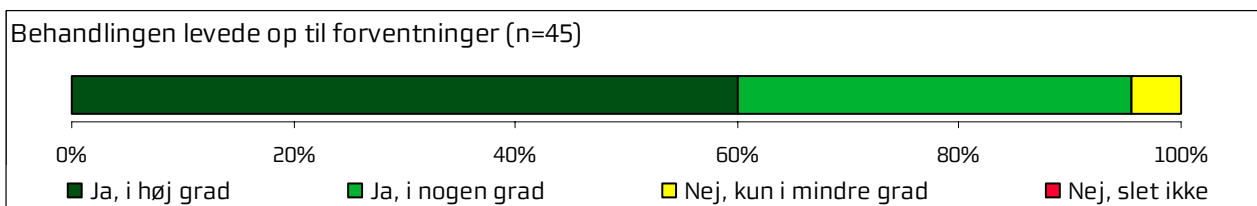
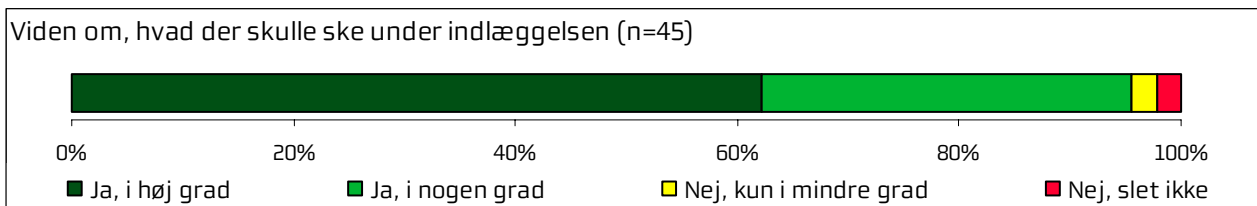
4.3 Personale



Afsnittets resultater set i forhold til de øvrige afsnit på hospitalet

	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at én eller flere kontaktpersoner på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb?	89%	-	-	94%	58%*	81%
Hvordan vurderer du, at afdelingens personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	98%	-	-	100%	73%*	89%
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	93%	-	-	99%	70%*	87%
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	90%	-	-	100%	62%*	82%
Fik du den menneskelige støtte, du havde brug for fra personalet, mens du var indlagt?	98%	-	-	99%	70%*	89%
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	100%	-	-	100%	88%*	96%

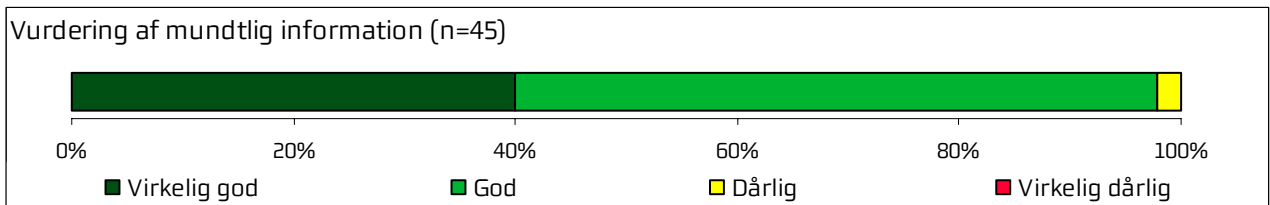
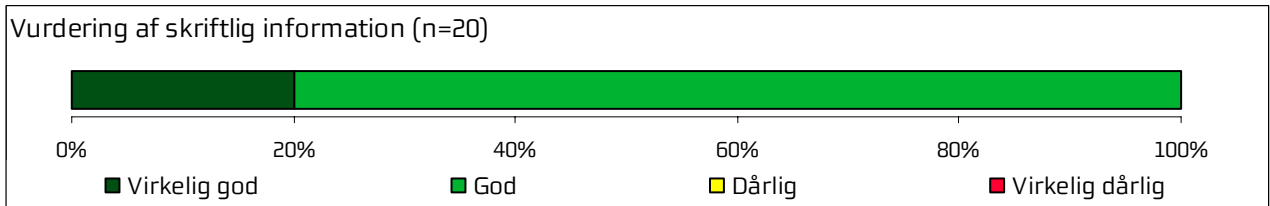
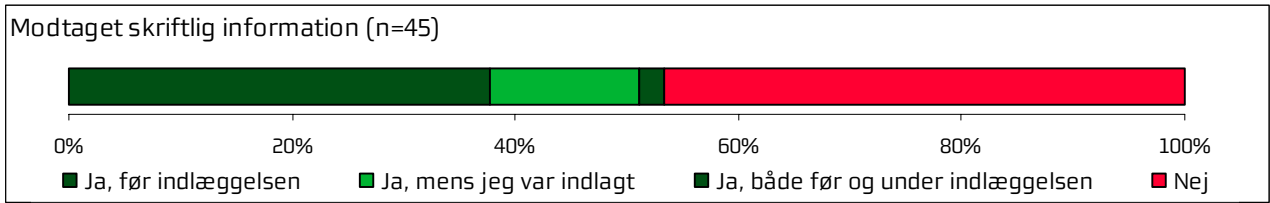
4.4 Behandlingsforløb



Afsnittets resultater set i forhold til de øvrige afsnit på hospitalet

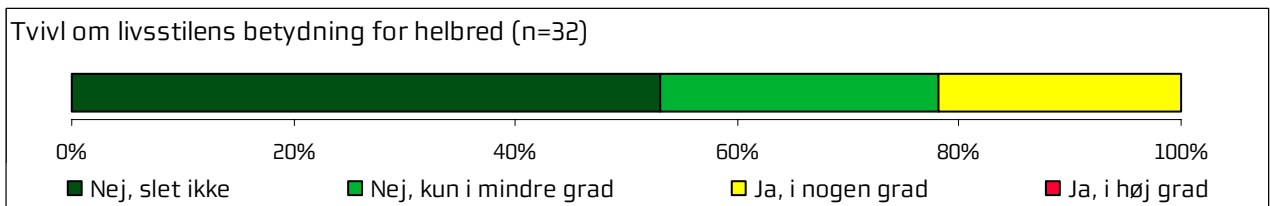
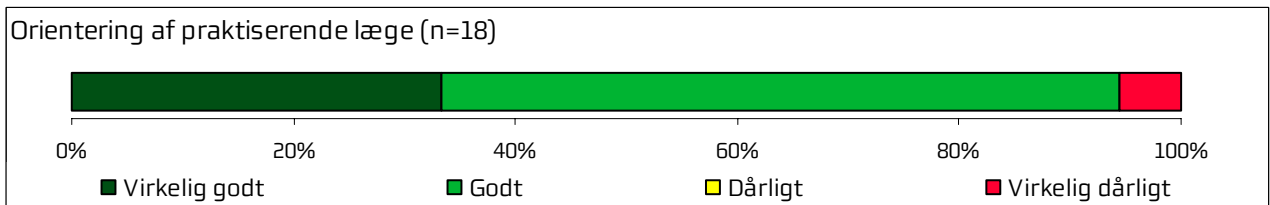
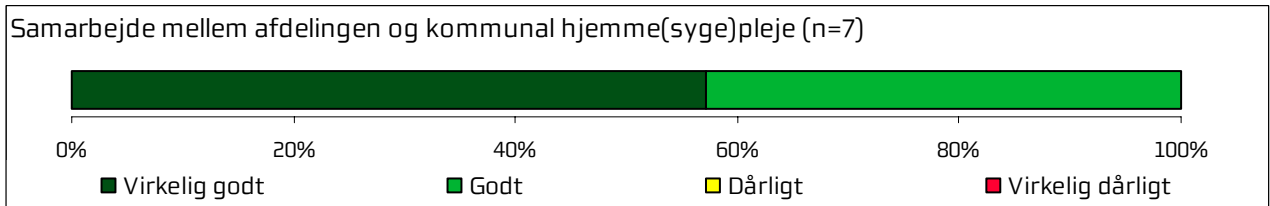
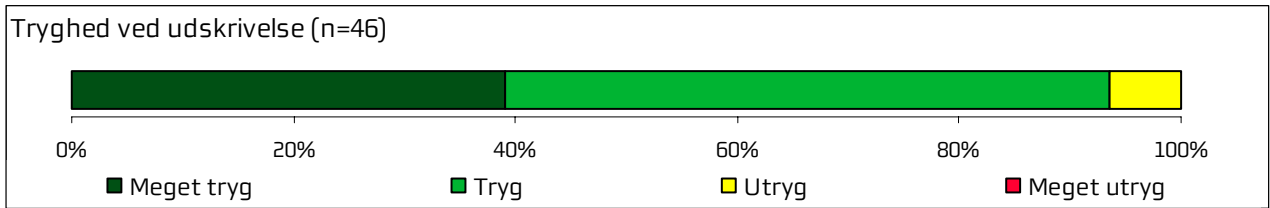
	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske, mens du var indlagt?	96%	-	-	100%	70%*	88%
Levede behandlingen op til dine forventninger?	96%	-	-	98%	74%*	90%
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte på afdelingen?	98%	-	-	100%	72%*	88%
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb?	90%	-	-	92%	63%*	81%
Hvordan synes du alt i alt, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	100%	-	-	100%	0%*	67%
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid på undersøgelser eller behandlinger, der forlængede dit ophold på sygehuset?	87%	-	-	98%	62%*	84%
Hvordan vurderer du, at din overflytning mellem forskellige afdelinger var tilrettelagt?	100%	-	-	100%	70%*	88%

4.5 Information



	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har du i forbindelse med dit indlæggelsesforløb modtaget skriftlig information om din sygdom og behandling?	53%	-	-	84%*	23%*	55%
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik?	100%	-	-	100%	84%	97%
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik, mens du var indlagt?	98%	-	-	100%	75%*	91%

4.6 Udskrivelse

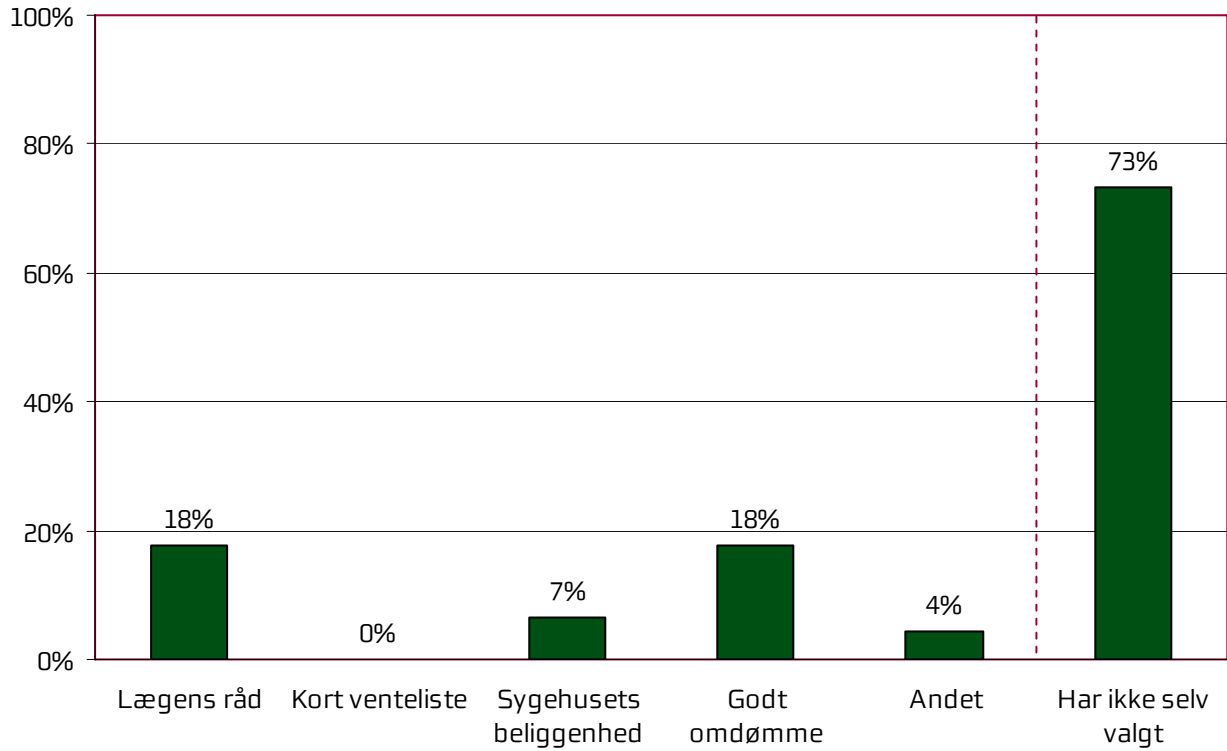


Afsnittets resultater set i forhold til de øvrige afsnit på hospitalet

	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk ved at skulle hjem fra afdelingen?	93%	-	-	100%	71%*	86%
Hvordan vurderer du, at afdelingen og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje samarbejdede om din udskrivelse?	100%	-	-	100%	64%	85%
Hvordan vurderer du, at afdelingen orienterede din praktiserende læge om dit behandlingsforløb?	94%	-	-	100%	63%*	84%
Har du, efter du blev udskrevet fra afdelingen, været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?	78%	-	-	86%	55%*	72%

4.7 Hospitalets eget spørgsmål

Hvorfor valgte du at blive behandlet på Århus Sygehus? (Sæt eventuelt flere kryds)



Bilag 1: Kommentarsamling

Nedenfor er indsat de kommentarer, som patienterne er kommet med i forbindelse med udfyldningen af spørgeskemaet. Kommentarerne er vist i deres fulde ordlyd. Kommentarerne er endvidere anonymiseret, og kun kommentarer som giver mening, når de står alene, er medtaget. Patienternes kommentarer er således nedskrevet, hvad enten de har været positive eller negative, mens faktuelle oplysninger er udeladt, hvis de løsrevet fra andre oplysninger i spørgeskemaet ikke giver mening.

Patienten er tildelt et patient-id, så det er muligt at følge den enkelte patient og se, om patienten har knyttet en eller flere kommentarer til spørgeskemaet. Patientens samlede indtryk er indsat, så det er muligt at sammenholde patienternes samlede indtryk med patienternes kommentarer.












Kirurgisk Afsnit 280

Skriv her, hvis du synes, afdelingen kunne gøre noget bedre, og/eller hvis du synes, afdelingen gjorde noget særligt godt.

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
1	Lægen på andet hospital talte med læge NN og ville gerne have, at han så på mit sygdomstilfælde. Det var så vagtlægen, der skrev til mig, at han gerne ville have, at jeg kom til Århus Universitetshospital, så han kunne undersøge mig, og jeg blev så også scannet.	Godt
2	Godt og kompetent personale med et godt personaleklima, søde og forstående. Forekom travle, men ikke forjagede, havde tid til at lytte. Afdelingen er gammel med lidt plads både på stuerne, gangene og toilet-/badforhold, men pænt vedligeholdte og rene.	Godt
3	En god afdeling med venligt og omsorgsfuldt personale.	Godt
4	Mit håb er, at Århus Sygehus vil blive bevaret som f.eks. som efterbehandlingshospital. Med venlig hilsen.	Virkelig godt
5	Var tilfreds.	Godt
6	Hvis der ikke er råd eller plads til flere senge/værelser, skal man i hvert fald sørge for, at der er nok forhæng, sådan at man har lidt privat, når man er bange og ikke særlig tryk pga. alt det nye og helst ikke vil have, at alle skal kan ligge og se på en.	Godt
7	Det arbejde, der udføres på afdeling 280 på Århus Sygehus, fås ikke bedre i hele Danmark, måske endda hele Europa, virkelig klasse!	Virkelig godt
8	Jeg forstår, at hospitalet er gammelt.	Virkelig godt
9	Afdelingen kunne godt informere mere om den sygdom, man er indlagt for. Det er ikke nødvendigvis alle, der kender til sygdommen eller selv arbejder indenfor faget. Jeg synes, personalet var fantastisk søde og omsorgsfulde :)	Godt
12	Mit indtryk er, at personalet har meget travlt, men gør, hvad de kan for at give et godt behandlingsforløb.	Godt
14	Dejligt personale, god stemning, god mad, god pleje, god information ved hjemsendelse angående min egen håndtering af hjælpemidler.	Godt
16	Istandsætte så patienter får optimale rammer, som også har indflydelse på restitutionen.	Godt
18	Personalet gør et stort og godt stykke arbejde, men har dårlige lokaler og arbejdsforhold.	Virkelig godt
19	For mig og min familie har alle gjort et fantastisk professionelt stykke arbejde. Vi kan kun være virkelig godt tilfredse. I skal alle have tusind mange gange tak.	Virkelig godt
20	Man kan tydeligt mærke, at hospitalet skal nedlægges. Senge og sengetøj var så gammelt, så jeg er	Godt




sikker på, at det er de samme senge som for 50 år siden, og dyne og pude havde udviklet sig fra små dun og fjer til fem døde høns! Men det var et godt personale!!!

Kirurgisk Afsnit 280**Har du uddybende kommentarer til forløbet før din indlæggelse eller til din modtagelse på afdelingen?**

	ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
	1	Jeg og min mand fik en meget fin modtagelse af lægen og sygeplejersken, da vi ankom til afdelingen.	Godt
	2	Papirer fra Hillerød Sygehus blev ikke lukket op af sekretæren i læge NNs fravær (ferie), så vi måtte rykke flere gange for at få at vide vedrørende indlæggelsestidspunkt. 10 dage måtte jeg vente på, at papirerne blev åbnet.	Godt
	4	Jeg har været indlagt flere gange på forskellige afdelinger og har altid fået en særdeles god og faglig behandling.	Virkelig godt
	6	Jeg var meget nervøs, da jeg blev akut indlagt. Både læger og sygeplejersker var rigtig søde og gode til at berolige mig.	Godt
	11	Den var udmærket.	Godt
	14	Jeg synes, at forløbet har været ok.	Godt
	15	Ventetiden var ret lang, ellers gik det fint.	Godt
	16	Forvirrende modtagelse. Personalet har for travlt.	Godt
	17	Jeg oplevede en dejlig modtagelse på afdelingen med en gensidig gensynsglæde.	Virkelig godt
	18	Efter indlæggelsen ventede jeg to timer på en seng.	Virkelig godt
	19	Alt har været kanon godt.	Virkelig godt

Kirurgisk Afsnit 280

Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb? (Beskrivelse af fejl ved kryds i "andet")

	ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
	1	Jeg havde medicin med hjemmefra.	Godt
	14	Røntgen efter operationen. Troede de havde glemt et operationsredskab, men nej.	Godt
	22	Kramper i muskler i en uge efter operation.	Dårligt

Kirurgisk Afsnit 280

Har du uddybende kommentarer til dit behandlingsforløb?

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
1	Vi måtte blive en ekstra dag, da læge NN ikke kunne nå at se resultatet af undersøgelsen, men vi boede på Patienthotellet, som jo er meget hyggeligt.	Godt
3	Der burde sættes ekstra ressourcer af til elektronisk journalisering for at lette udveksling af informationer afdelinger og sygehuse imellem.	Godt
6	Der var overfyldt og ikke nok forhæng, så jeg skulle ligge og kigge over på en med masser af slanger i sig plus den, der lå ved siden af mig, brækkede sig, sked og græd hele tiden. Det var ikke en rar oplevelse.	Godt
9	Hvis ikke jeg selv havde spurgt ind til mit behandlingsforløb (hvilket jeg ofte gjorde), tror jeg ikke, jeg havde fået ret meget at vide. Flere gange måtte jeg minde dem om ting, der skulle gøres. Eksempelvis skylning af dræn :(Godt
13	Efter operationen er der opstået yderligere problemer. Problemet er meget rødt og ømt og alt tøj er generende. Ved både første og andet kontrolbesøg på sygehuset efter operationen føler jeg ikke, at lægen har taget dette alvorligt!!!	Virkelig godt
16	Forløbet var ok, men det var også et mindre indgreb.	Godt
21	Var kun indlagt til undersøgelse, men manglede informationer, inden man blev sendt hjem. Hvad havde undersøgelserne vist indtil videre?	Godt

Kirurgisk Afsnit 280

Har du uddybende kommentarer til din udskrivelse?

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
2	Har indtryk af, at lægen er blevet orienteret fra afdeling P, men har ikke sat sig ind i mit tilfælde ved konsultationerne.	Godt
5	Et par dage efter hjemsendelsen blev jeg genindlagt et par dage (første gang var vist ikke helt okay - jeg fik en mindre komplikation mellem første og anden gang).	Godt
6	Ved ikke, om min læge har fået at vide om min udskrivelse. Jeg fik taget en test, men fik ikke svar på den, da jeg blev udskrevet. Udover det, var det godt, fik en samtale, inden jeg blev sendt hjem.	Godt
9	Jeg fik en kopi af min journal med hjem, fordi jeg spurgte (det var jeg glad for). Jeg tror, der er mange, der gerne vil have deres journal, men ikke tænker på, at det er en mulighed. Måske personalet ved hver udskrivning kunne tilbyde patienten sådan en (eller det kan stå i en folder).	Godt
10	Jeg synes, at der gik for lang tid, inden jeg fik resultatet af operationen.	Godt
11	Jeg fik en skrivelse med hjem, at de ville tage en prøve efter en undersøgelse. Men har aldrig fået svar, så man må jo håbe, at der ikke er noget. Ved undersøgelsen fik jeg bedøvende medicin.	Godt
19	Jeg var meget ked af at skulle til Viborg Sygehus afdeling 12-1, da den har et dårligt ry. "Stemningen er meget dårlig mellem personalet. Nogle vil være mere end andre".	Virkelig godt

