

**LANDSDÆKKENDE
PATIENTUNDERSØGELSER 2009
Afsnitsrapport**

Indlagte



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

**Reumatologisk Afdeling U
Reumatologisk Afdeling U
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:	52
Besvarelser fra afsnittets patienter:	36
Afsnittets svarprocent:	69%

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

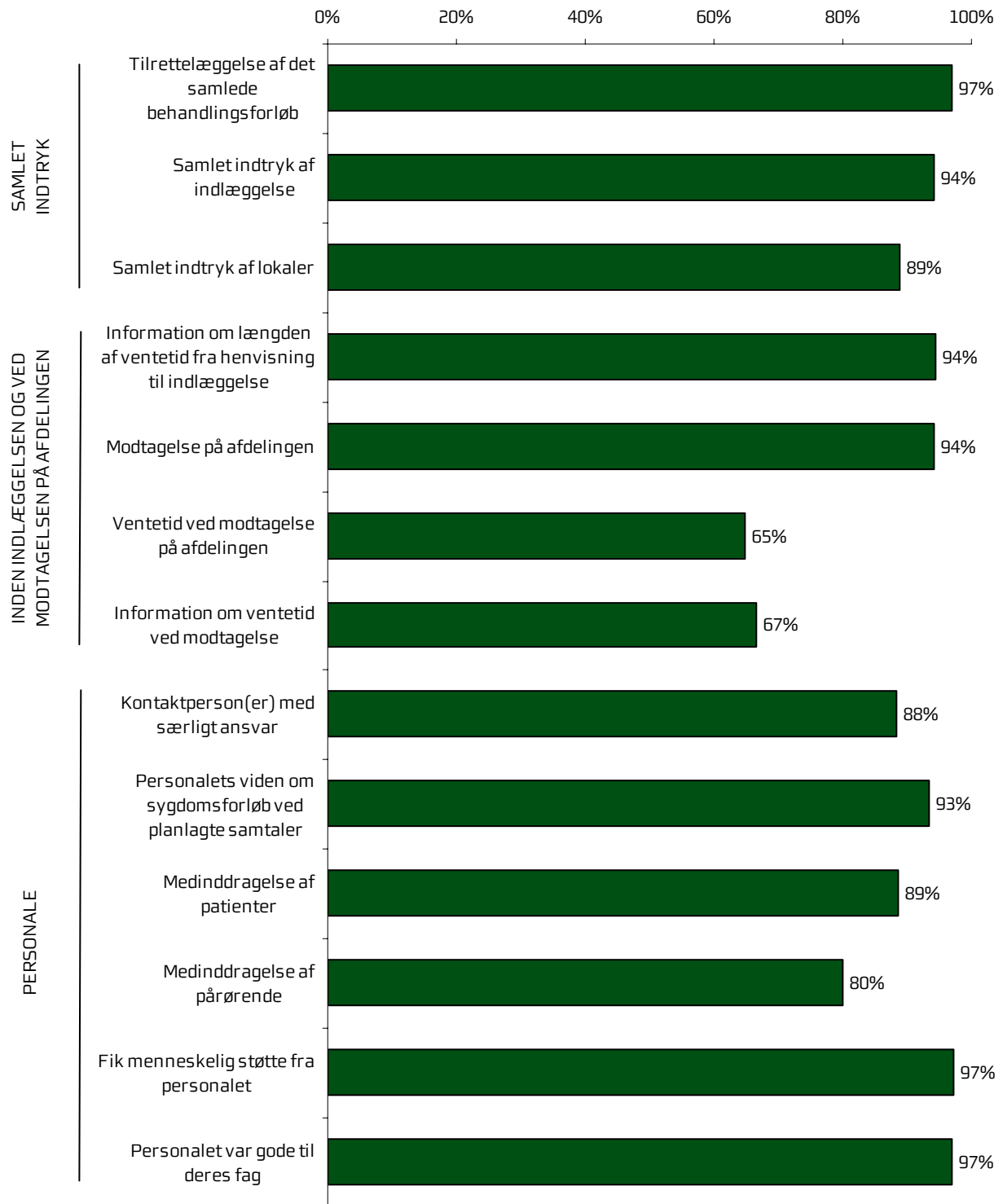
En nærmere beskrivelse af undersøgelsen, undersøgelsesmetoden, den statistiske databehandling samt en udgave af de udsendte spørgeskemaer kan findes i indledningen og bilagsmaterialet til afdelingsrapporten til afdelingen, hvorunder afsnittet tilhører.

3 Afsnittets resultater – et hurtigt overblik

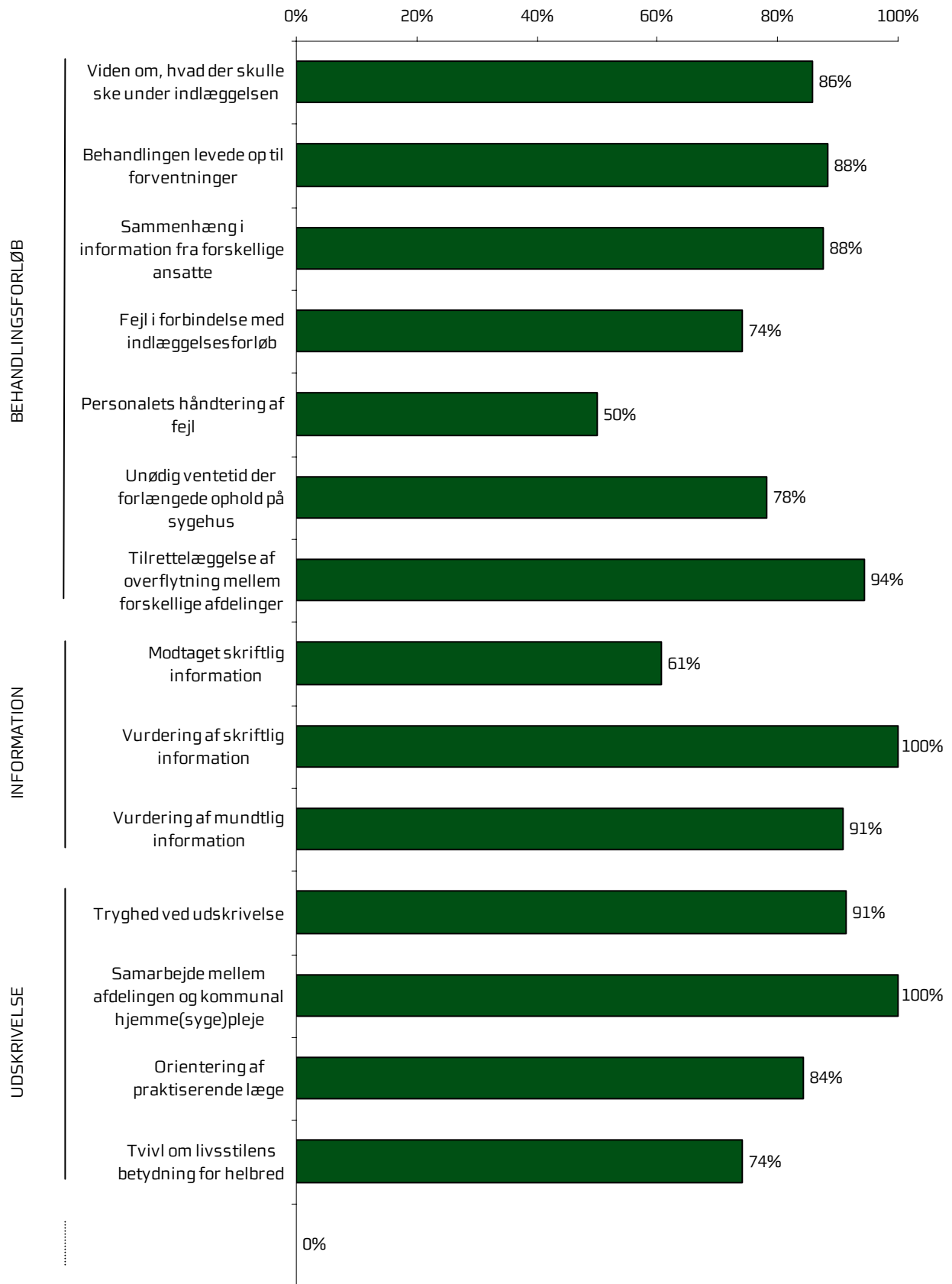
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afsnittets patienter. Den nedenstående figur viser andelen af patienter, hvis svar på de forskellige spørgsmål i spørgeskemaet må betegnes som udtryk for en positiv vurdering eller oplevelse, og figuren indikerer således, hvilke områder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

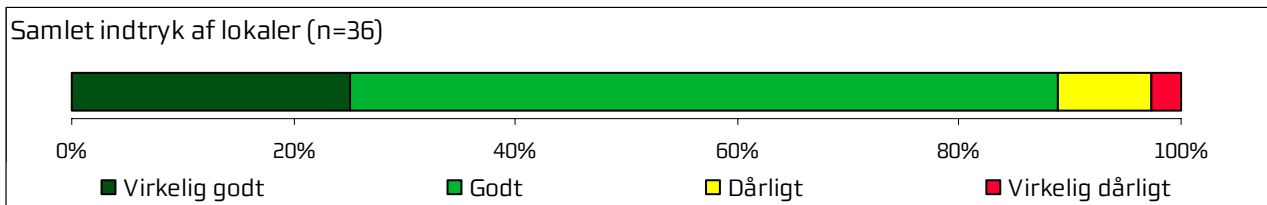
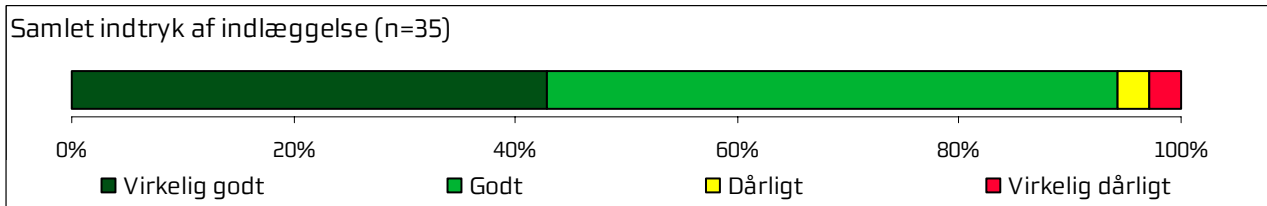
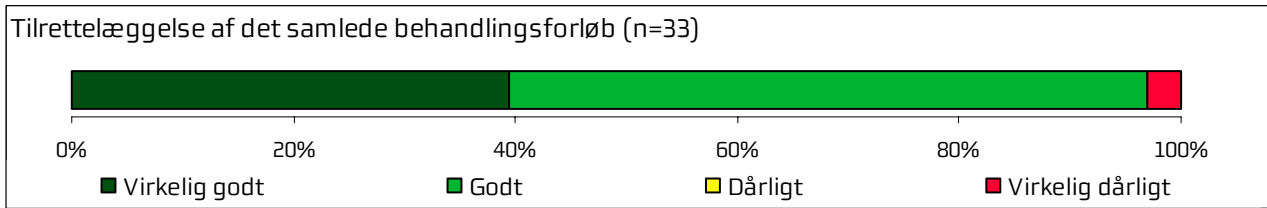
Den højre side i dobbelttopslaget viser andel tilfredse patienter på afsnittet, hospitalets øvrige afsnit og henholdsvis de dårligst og bedst placerede af hospitalets øvrige afsnit. I de kommende undersøgelsesrunder vil andel tilfredse patienter i tidligere undersøgelsesrunder ligeledes være vist.

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.

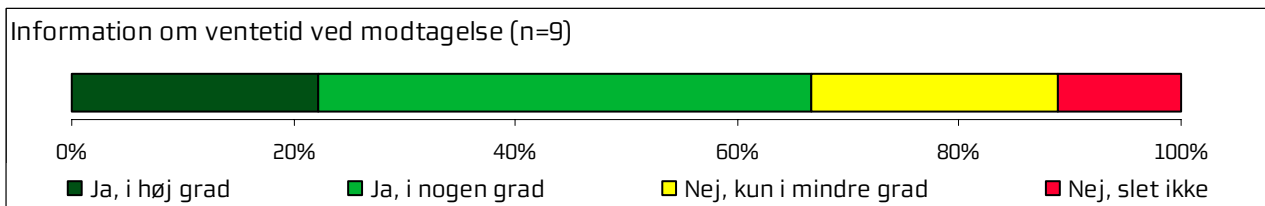
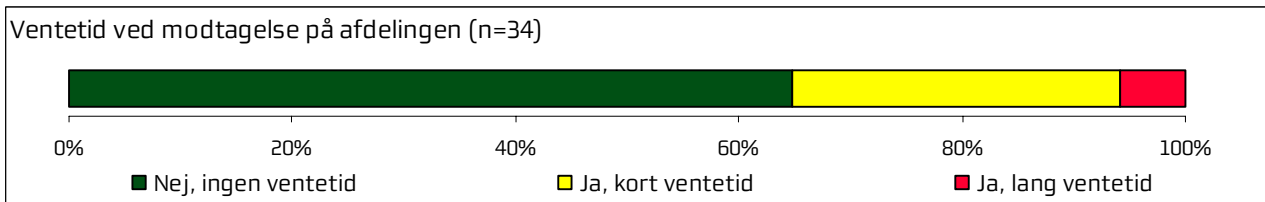
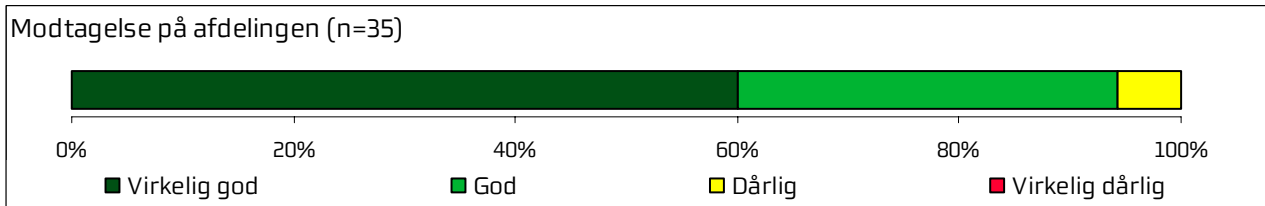
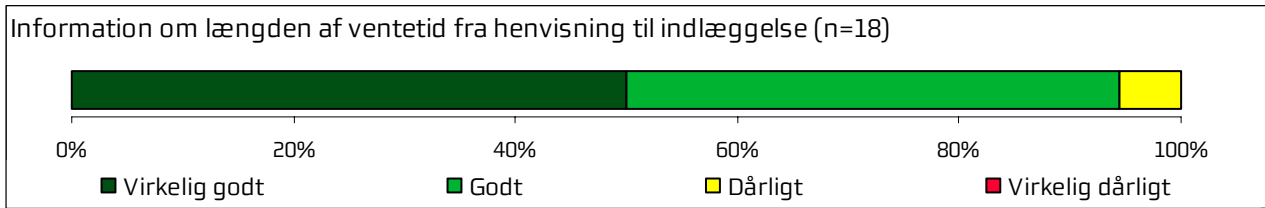
4.1 Samlet indtryk



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?	97%	-	-	100%	71%*	91%
Hvad er dit samlede indtryk af din indlæggelse på afdelingen?	94%	-	-	100%	76%*	93%
Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler?	89%	-	-	97%	54%*	76%

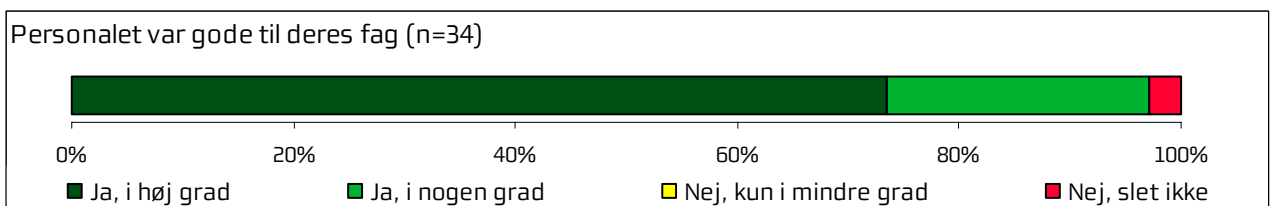
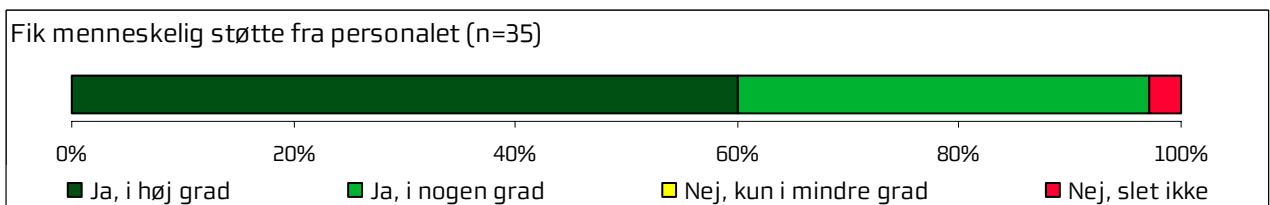
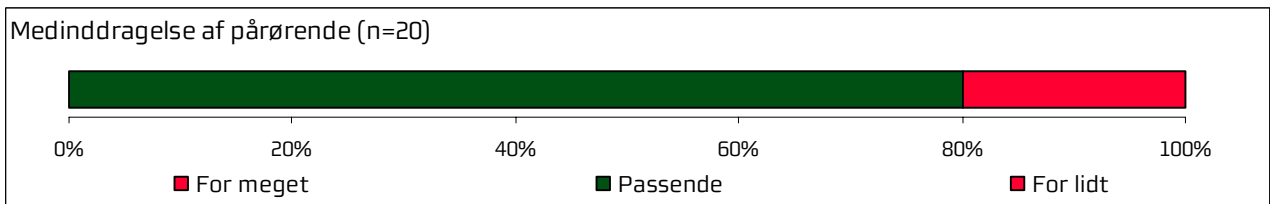
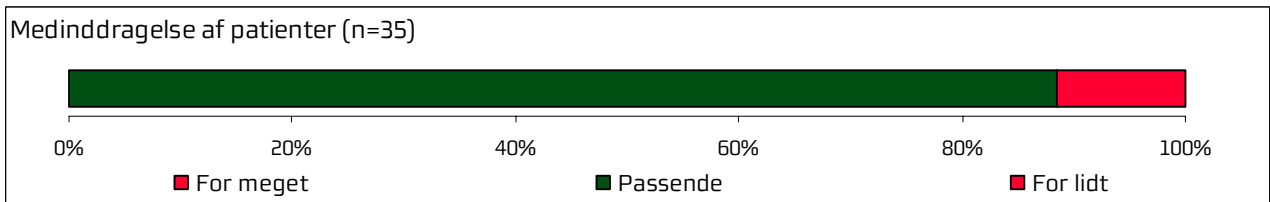
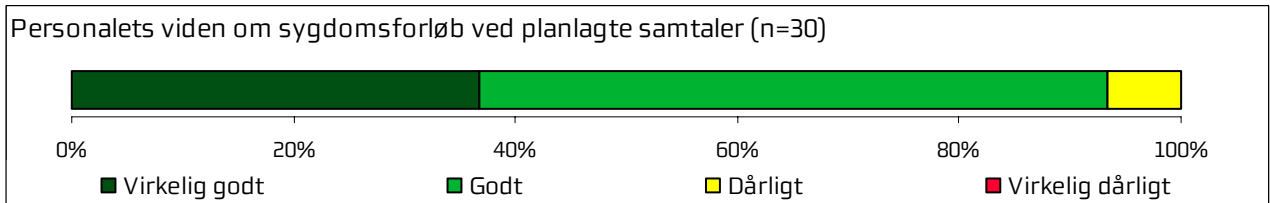
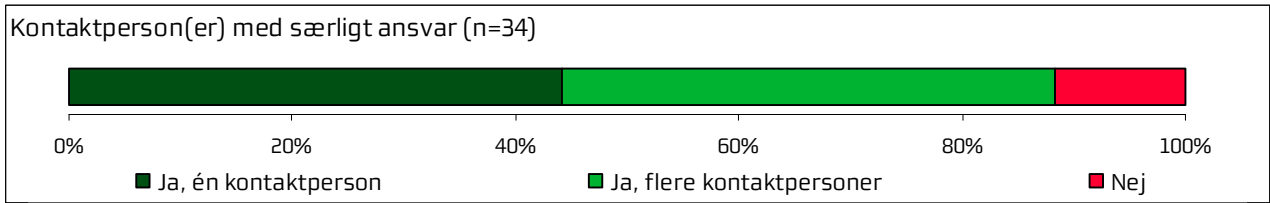
4.2 Inden indlæggelsen og ved modtagelsen på afdelingen



Afsnittets resultater set i forhold til de øvrige afsnit på hospitalet

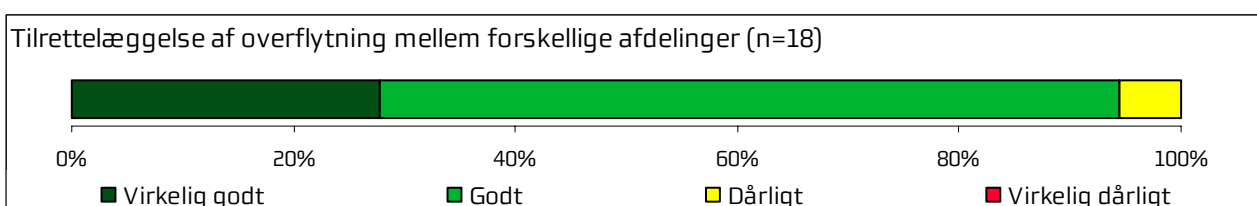
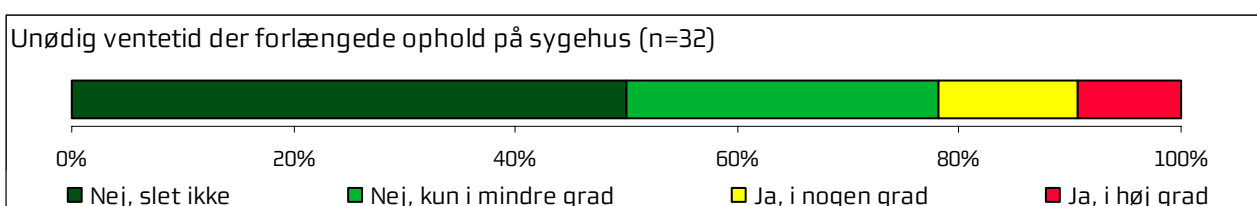
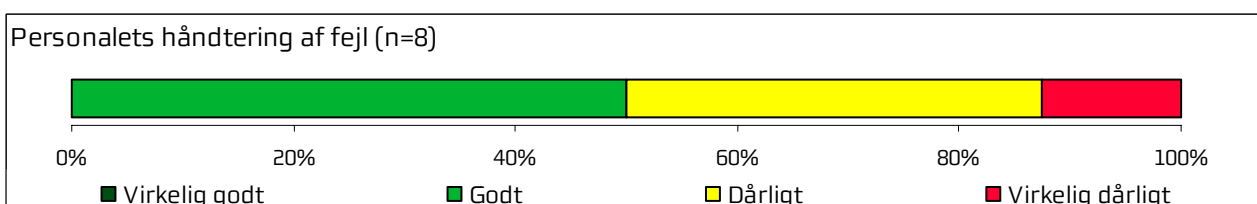
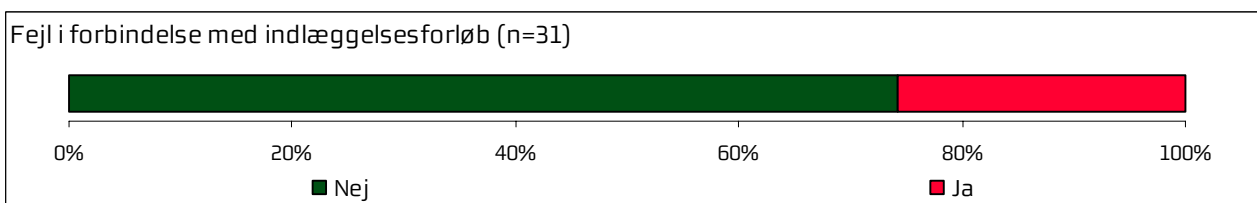
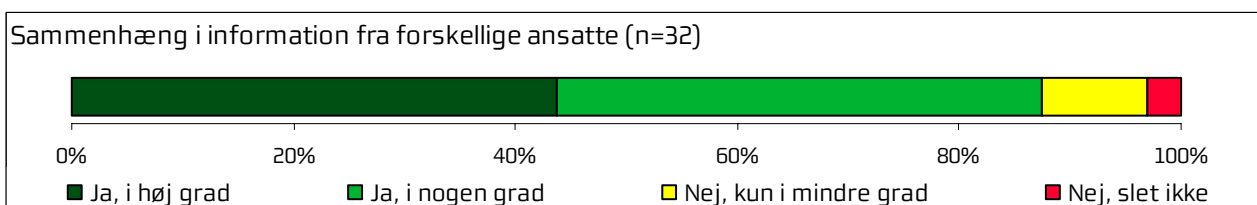
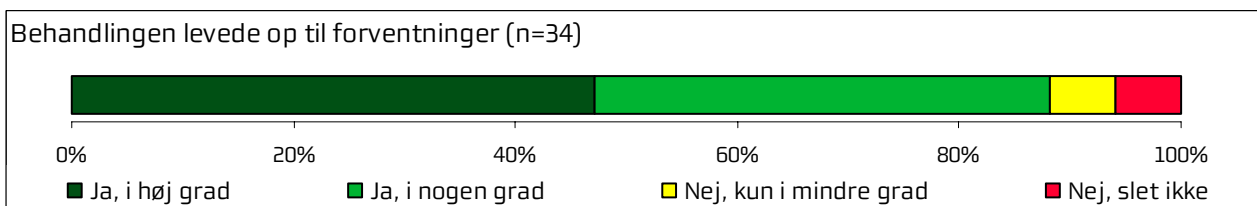
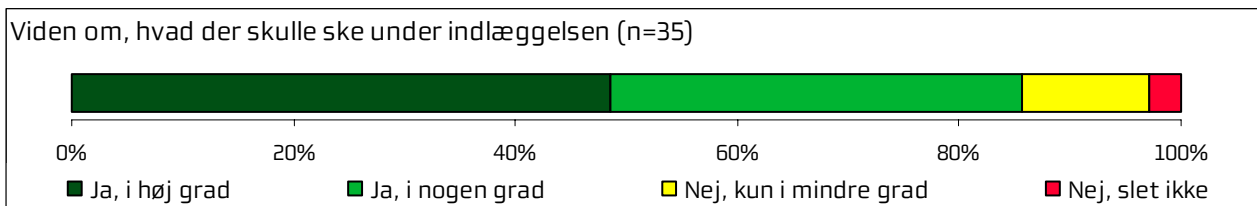
	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at du blev informeret om længden af ventetiden, fra du blev henvist til afdelingen, til du blev indlagt?	94%	-	-	100%	60%*	88%
Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen?	94%	-	-	100%	87%	95%
Oplevede du, at der var ventetid ved din modtagelse på afdelingen?	65%	-	-	83%*	28%*	48%
Informerede personalet dig om ventetiden ved din modtagelse?	67%	-	-	100%	32%	66%

4.3 Personale



	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at én eller flere kontaktpersoner på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb?	88%	-	-	94%	58%*	81%
Hvordan vurderer du, at afdelingens personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	93%	-	-	100%	73%*	89%
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	89%	-	-	99%	70%*	87%
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	80%	-	-	100%*	62%	83%
Fik du den menneskelige støtte, du havde brug for fra personalet, mens du var indlagt?	97%	-	-	99%	70%*	89%
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	97%	-	-	100%	88%	96%

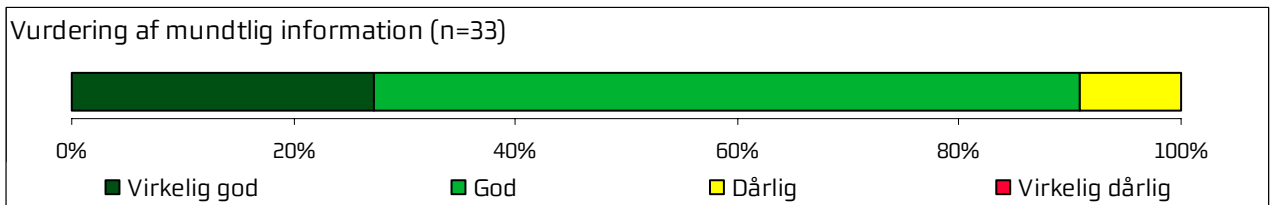
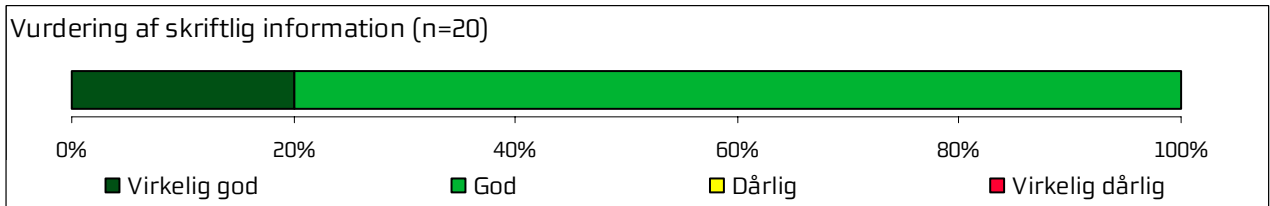
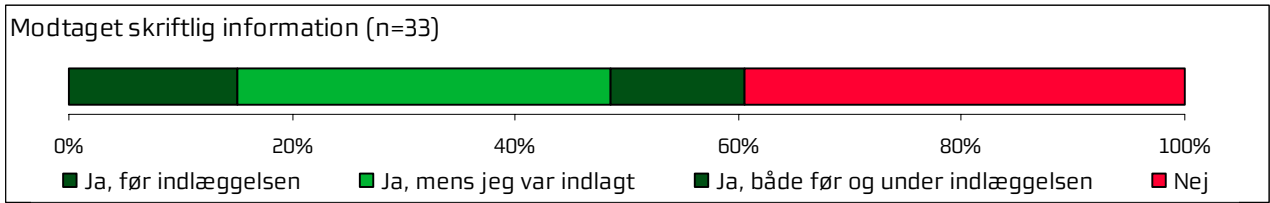
4.4 Behandlingsforløb



Afsnittets resultater set i forhold til de øvrige afsnit på hospitalet

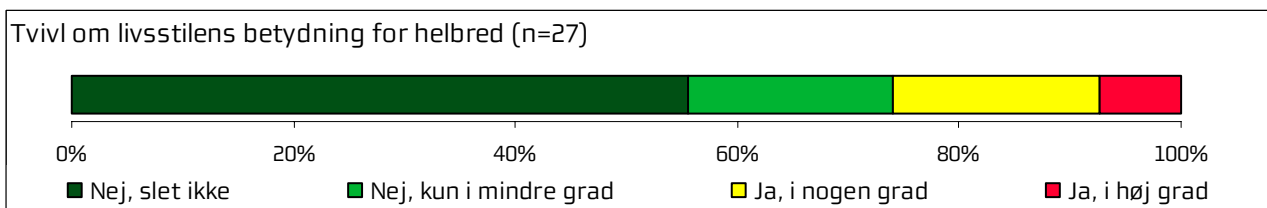
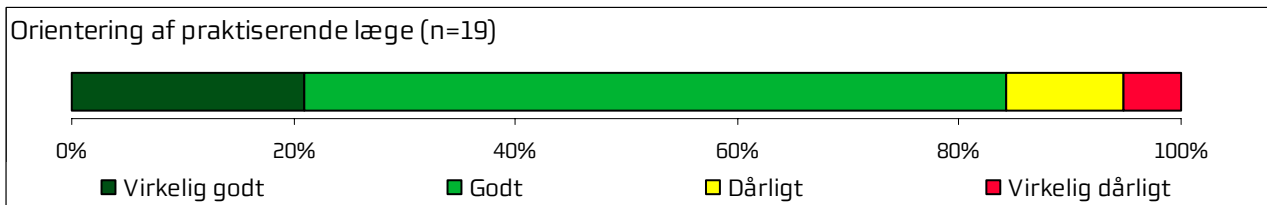
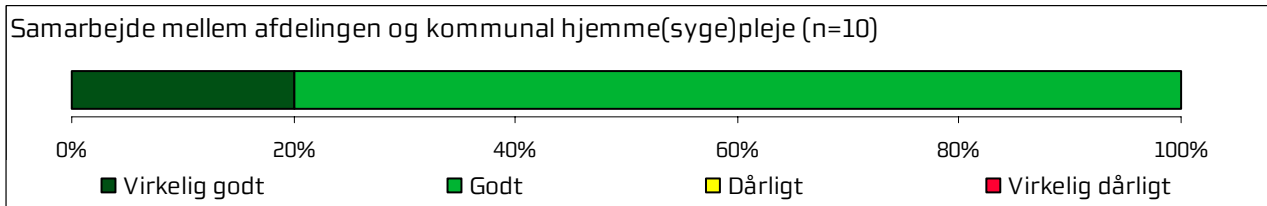
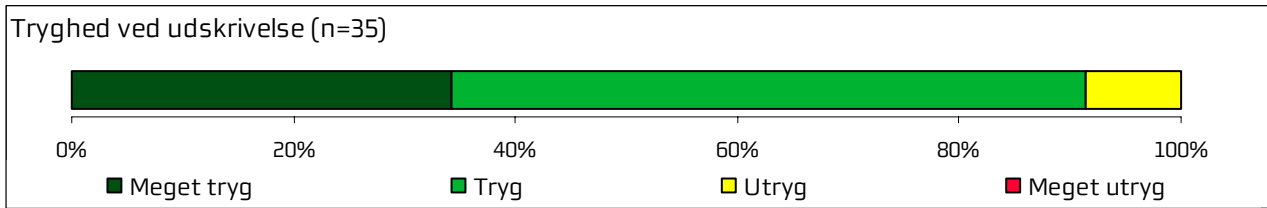
	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske, mens du var indlagt?	86%	-	-	100%*	70%	88%
Levede behandlingen op til dine forventninger?	88%	-	-	98%	74%	90%
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte på afdelingen?	88%	-	-	100%*	72%	88%
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb?	74%	-	-	92%*	63%	81%
Hvordan synes du alt i alt, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	50%	-	-	100%*	0%*	67%
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid på undersøgelser eller behandlinger, der forlængede dit ophold på sygehuset?	78%	-	-	98%*	62%	84%
Hvordan vurderer du, at din overflytning mellem forskellige afdelinger var tilrettelagt?	94%	-	-	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?	61%	-	-	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?	91%	-	-	100%	75%*	91%

4.6 Udskrivelse

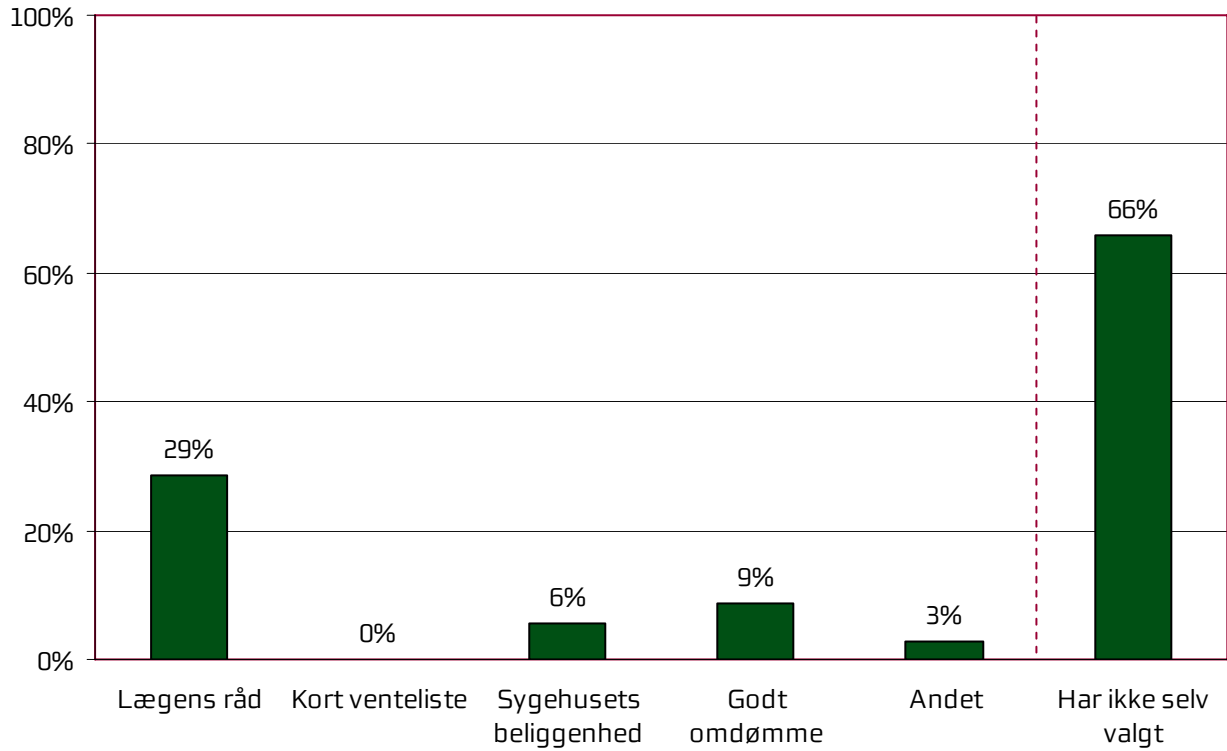


Afsnittets resultater set i forhold til de øvrige afsnit på hospitalet

	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk ved at skulle hjem fra afdelingen?	91%	-	-	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?	84%	-	-	100%	63%	84%
Har du, efter du blev udskrevet fra afdelingen, været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?	74%	-	-	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.

Reumatologisk Afdeling U

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
2	Jeg fik en rigtig god behandling. Jeg fik den hjælp, jeg havde brug for. Mellem afdelingen og kommuner har der også været et godt samarbejde, da jeg har fået det, jeg havde brug for.	Virkelig godt
3	Jeg har det godt med at komme på afdeling U. Jeg er i de bedste hænder.	Virkelig godt
5	Jeg var glad for at være på den afdeling og synes, at ALLE var rare og hjælpsomme.	Virkelig godt
6	Godt - sygeplejerske, alle var søde.	Godt
7	Få nedbragt ventetid til planlagte aftaler/undersøgelser. Bedre overholdelse af aftaler, irriterende at vente over en time på grund af, at lægen er bagud med tidsplanen.	Godt
10	De kunne godt have behandlet patienten lidt bedre!	Godt
11	Det er et venligt, ansvarsbevidst og dygtigt personale. Gode til at forklare, hvad de gør. Selvom der er travlt, mærker man det ikke.	Virkelig godt
12	Jeg oplevede det skræmmende, at der blev sat så meget fokus på et fejltrin, jeg begik for mange år siden. Kunne have ønsket, der var fokus på en anden årsag til min sygdom. Det har efterfølgende fået den betydning for mig, at jeg ikke skal indlægges/undersøges på et hospital igen.	Intet svar
13	Alt ok.	Virkelig godt
14	Det trækker ind ad vinduerne! Det er en ny læge, der går stuegang hver dag. Det er frustrerende, at det ikke bare er en eller to læger, der tilser mig som patient. Tv'erne hænger i loftet - svært at holde til at kigge op ad længere tid ad gangen. Stolene i opholdsstuen er for dårlige til os gigtpatienter! Stor og konstant udskiftning i personalet.	Godt
15	Lytte mere til, hvordan patienten har det og ikke kun vurdere blodprøver, billeder m.m. Det er som regel rigtigt, som patienten føler.	Dårligt
17	Jeg oplevede som patient, at de psykologisk sociale arbejdsophold er gode. Der er en god og positiv stemning, og patienter bliver mødt respektfuldt og ligeværdigt.	Godt
18	Der er et minus på afdeling U, at der ikke er el-senge til alle patienter.	Virkelig godt
19	Man føler sig altid velkommen på afdelingen, den, som skal hjælpe en til rette, er altid velforberedt både angående sygdom, og hvad man har brug for hjælp til at udføre. Man føler, at man kan spørge om alt, der er ikke noget, der hedder "dumme spørgsmål", kan de ikke svare, finder de ud af det. En super god afdeling.	Virkelig godt
20	Afdelingen har vist stor forståelse for mig, da jeg skulle køre langt.	Virkelig godt

Reumatologisk Afdeling U

Har du uddybende kommentarer til forløbet før din indlæggelse eller til din modtagelse på afdelingen?

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
3	Jeg synes, man får en virkelig god behandling.	Virkelig godt
4	Jeg havde haft det rigtig skidt op til, og ambulatoriet havde været rigtig gode til at tage min henvendelse og min tilstand alvorligt. Lægerne var gode til at kontakte mig personligt og lave aftaler med mig, når de synes, det var nødvendigt og til sidst indlægge mig. Jeg følte i høj grad min tilstand blev taget seriøst, og at jeg var i gode hænder.	Godt
5	Jeg blev ringet op fra afdelingen, at jeg skulle møde til indlæggelse næste morgen.	Virkelig godt
8	Jeg tror den delvist negative oplevelse skyldtes, at personalet ikke helt vidste, hvordan min situation var - jeg så meget mere rask ud, end jeg reelt var. Ydermere tog meget simple ting, som fx. at måle min puls, lang tid, da ingen personer fra det omkringværende personale havde et ur på sig.	Godt
9	Har intet at klage over. Meget godt tilfreds.	Virkelig godt
11	God modtagelse.	Virkelig godt
12	Ved undersøgelse på dermato-venerologisk afdeling fandt man flere forhøjede tal. Der gik ikke lang tid, førend jeg hørte fra reumatologisk afdeling U, og det, synes jeg, er meget tilfredsstillende.	Intet svar
13	Helt ok.	Virkelig godt
15	Det var lidt ensomt. Jeg følte ikke, at jeg fik noget ud af at blive indlagt.	Dårligt
16	Da jeg stadig går til kontrol på afdelingen, jeg blev indlagt akut på, havde jeg i nogen tid før den akutte indlæggelse haft kontakt med afdelingen, idet jeg mente, at min sygdom var i aktivitet, men først efter den anden hjemsendelse, blev jeg taget alvorligt.	Godt
17	Min situation er speciel derved, da jeg har været indlagt mange gange på afdelingen. Jeg kender det faste personale, de kender mig. Vi har et frit og jævnyrdigt forhold, og jeg kan spørge ved mindste tvivl.	Godt
20	Der var god information om behandlingen, jeg skulle have.	Virkelig godt

Reumatologisk Afdeling U

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

	ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
	6	De glemte mig under behandlingen.	Godt

Reumatologisk Afdeling U

Har du uddybende kommentarer til dit behandlingsforløb?

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
1	Jeg oplevede at faste fra sen aften til en undersøgelse næste dag. Men da en sygeplejerske ikke havde bestilt rigtig medicin til undersøgelsen, kunne den ikke laves. Fik jeg først at vide efter at have fastet i 12 timer - SURT.	Virkelig dårligt
3	Jeg er meget tilfreds med behandlingsforløbet.	Virkelig godt
4	Jeg havde et par sygeplejersker som kontaktpersoner, men blev tilset af mange forskellige læger. Alt i alt var de alle meget omsorgsfulde og sat godt ind i det hele. Jeg synes imidlertid det er vigtigt, at lægen har min historie og ikke bare deres interne journal, så det betød stadig, at jeg til hver 'konsultation' skulle fortælle min sygehistorie igen. Jeg var ikke særlig tilfreds med min konsultation hos NN - han lyttede ikke særlig meget efter, hvad jeg som patient fortalte. Men måske kommunikerede vi bare dårligt med hinanden, det kan jeg ikke vurdere.	Godt
8	Helt fint behandlingsforløb og rigtig godt personale.	Godt
9	Godt tilfreds med alt.	Virkelig godt
13	Helt ok.	Virkelig godt
17	Jeg oplever altid, at jeg er i de bedste hænder på reumatologisk afdeling i Århus med stor kompetence hos personalet på de forskellige niveauer.	Godt
20	Har været meget seriøs og med stor forståelse for mine problemer.	Virkelig godt

Reumatologisk Afdeling U

Har du uddybende kommentarer til din udskrivelse?

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
4	Den information, jeg modtog, var mest angående min medicin. Med min sygdom er der mange ting ved ens sygdom, der er vanskelig at forstå, og jeg kunne godt bruge flere informationer om, hvad det er, 'der er galt', hvad der sker i din krop lige nu andet end "der er aktivitet". Ikke at jeg ikke følte mig velkommen til at spørge, men som patient kan det være vanskeligt at finde ud af, hvilke spørgsmål man skal stille, når ens viden er så begrænset. Men det er muligvis mere ambulatoriets opgave.	Godt
6	Min sygdom er der få læger der har kendskab til - var ofte det svar jeg fik af lægestuderende. Lægen vidste lidt mere. Alle henviste til speciallægen, som jeg ikke talte med ved/under behandling. Kun ved aftalt møde.	Godt
8	Helt fin udskrivelse. Igen super sødt personale.	Godt
9	Var godt tilfreds med alt.	Virkelig godt
12	Jeg havde en underlig fornemmelse efter udskrivning af ikke at have været taget alvorligt. Jeg skal dog understrege, at jeg var meget tilfreds med mange af de undersøgelser, der blev foretaget.	Intet svar
13	OK.	Virkelig godt

