

**LANDSDÆKKENDE
PATIENTUNDERSØGELSER 2009
Afsnitsrapport**

Indlagte



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

**Afsnit A6
Urologisk Afdeling
Regionshospitalet Randers og Grenaa**

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		25

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:	96
Besvarelser fra afsnittets patienter:	53
Afsnittets svarprocent:	55%

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

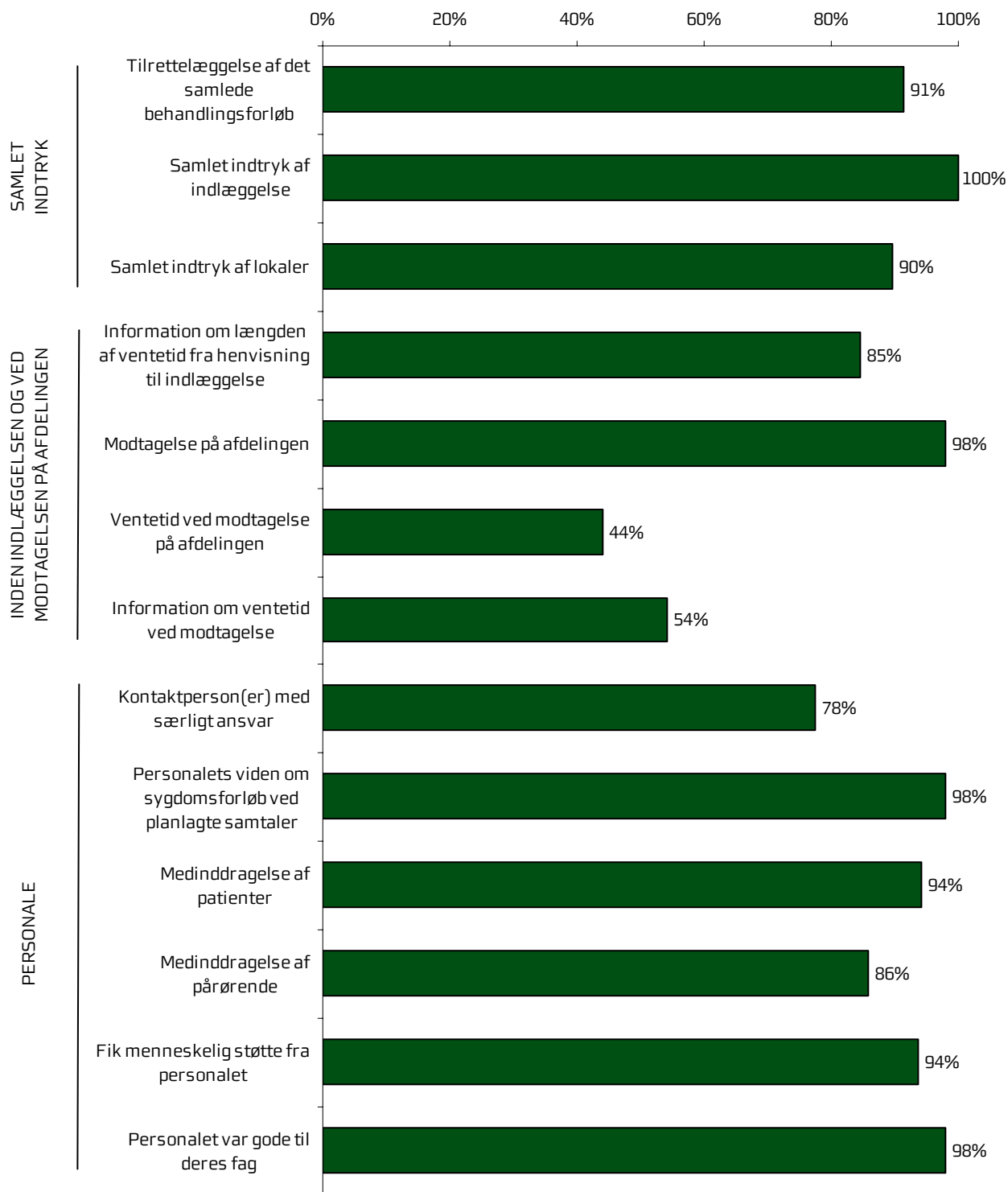
En nærmere beskrivelse af undersøgelsen, undersøgelsesmetoden, den statistiske databehandling samt en udgave af de udsendte spørgeskemaer kan findes i indledningen og bilagsmaterialet til afdelingsrapporten til afdelingen, hvorunder afsnittet tilhører.

3 Afsnittets resultater – et hurtigt overblik

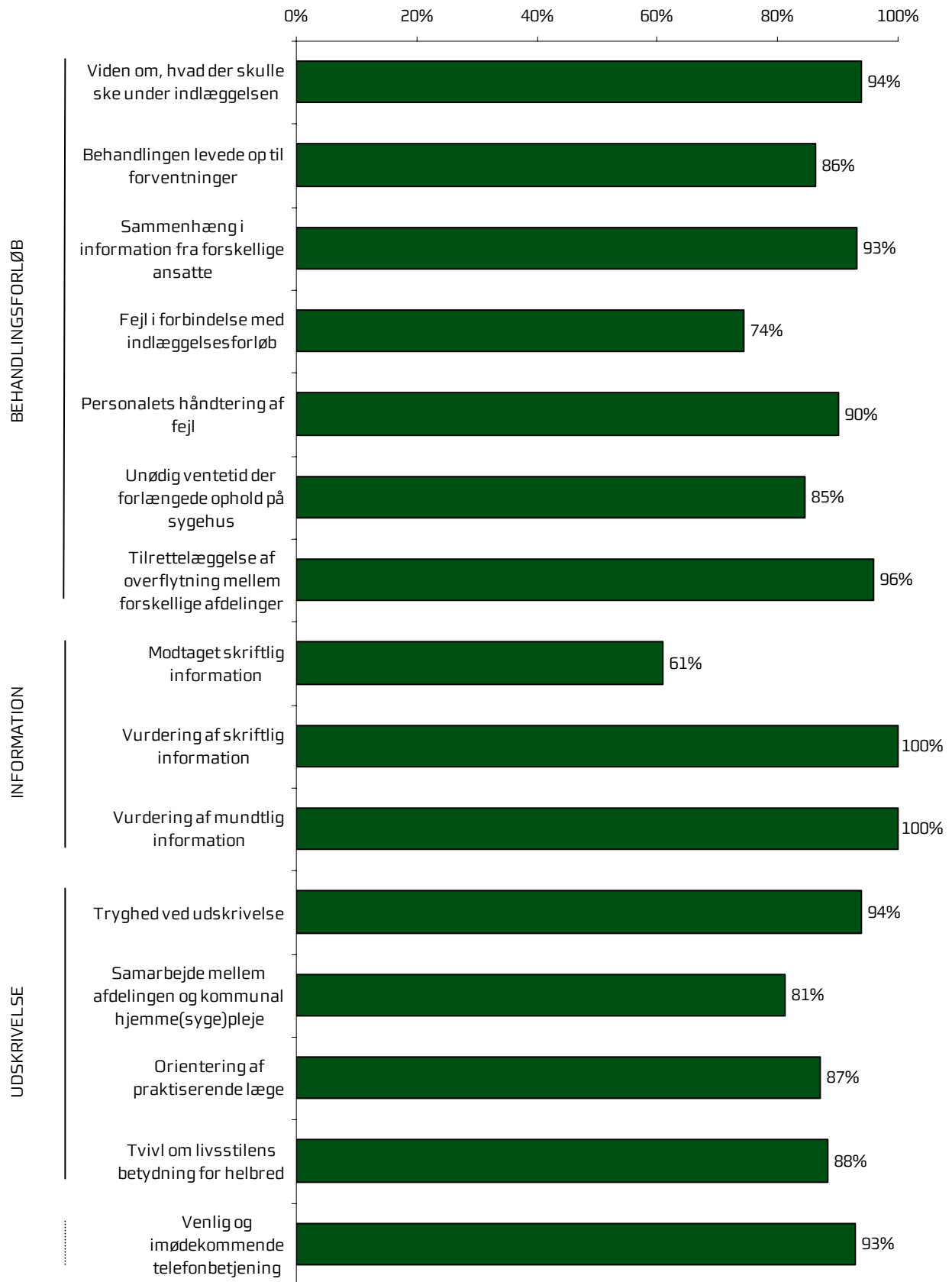
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afsnittets patienter. Den nedenstående figur viser andelen af patienter, hvis svar på de forskellige spørgsmål i spørgeskemaet må betegnes som udtryk for en positiv vurdering eller oplevelse, og figuren indikerer således, hvilke områder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

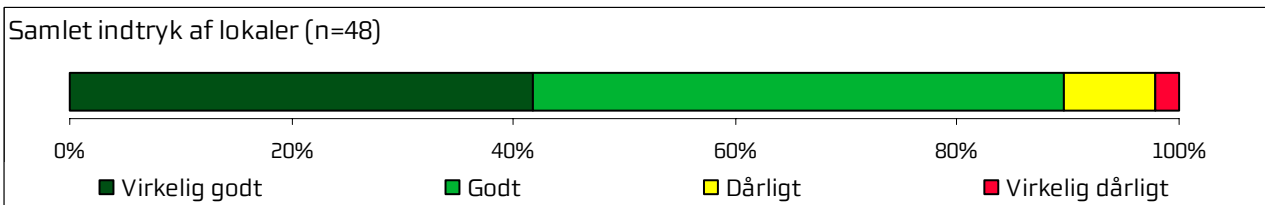
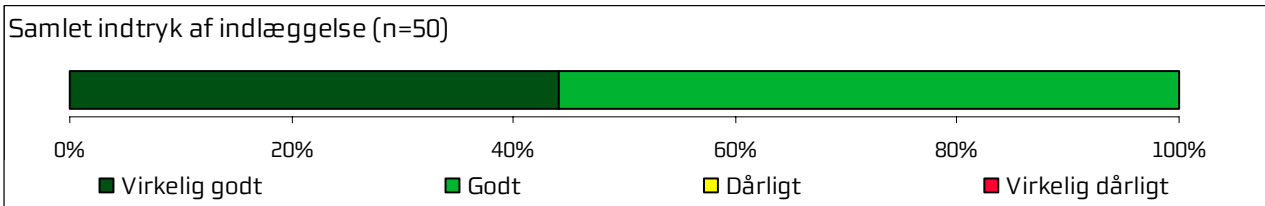
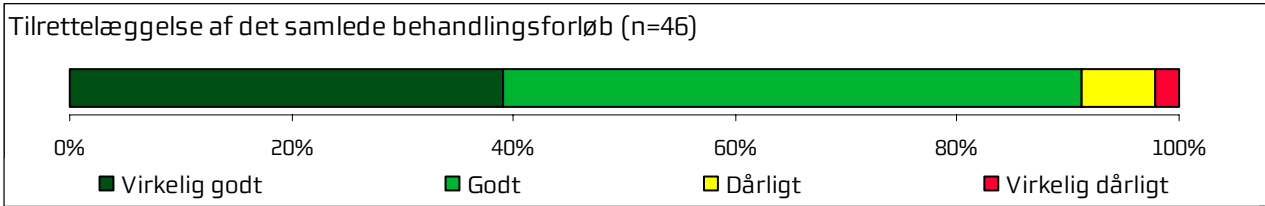
Den højre side i dobbelttopslaget viser andel tilfredse patienter på afsnittet, hospitalets øvrige afsnit og henholdsvis de dårligst og bedst placerede af hospitalets øvrige afsnit. I de kommende undersøgelsesrunder vil andel tilfredse patienter i tidligere undersøgelsesrunder ligeledes være vist.

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.

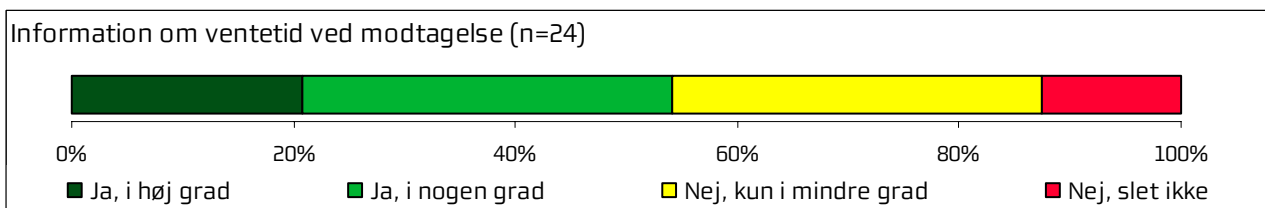
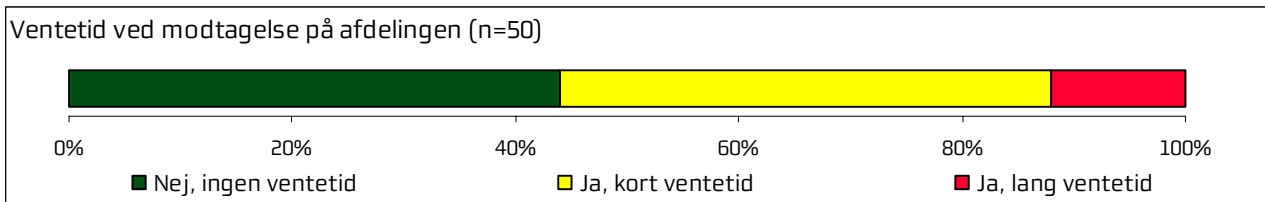
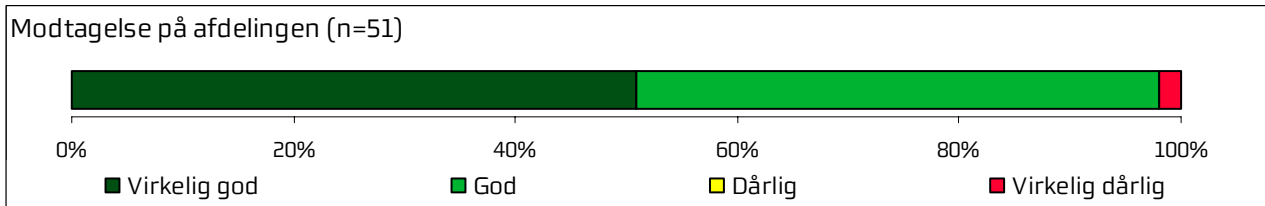
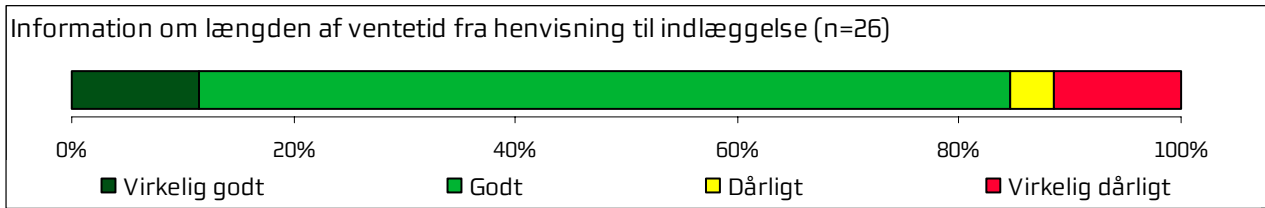
² Afsnittets resultater indgår således ikke i beregningen af andel tilfredse på hospitalet og henholdsvis "Dårligste" og "Bedste" af hospitalets afsnit. Herudover er det kun afsnit med minimum 15 svar, der indgår i beregningen.

4.1 Samlet indtryk



	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du alt i alt, at dit samlede behandlingsforløb var tilrettelagt?	91%	-	-	98%	84%	92%
Hvad er dit samlede indtryk af din indlæggelse på afdelingen?	100%	-	-	99%	86%*	93%
Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler?	90%	-	-	95%	85%	91%

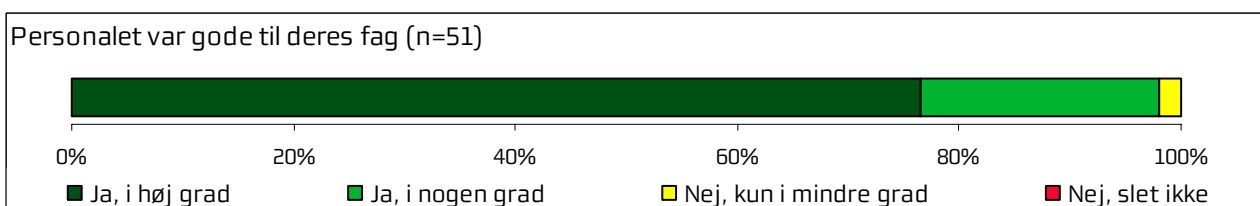
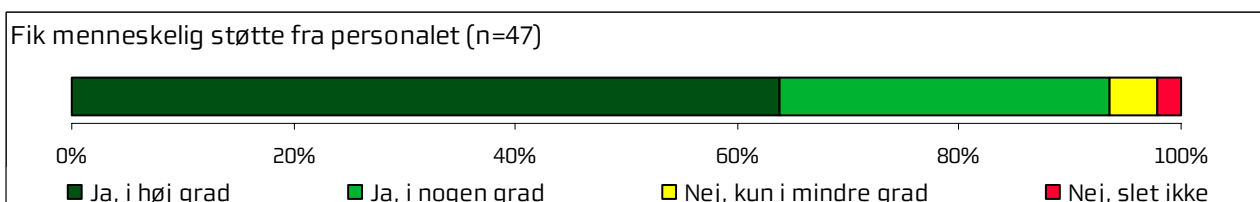
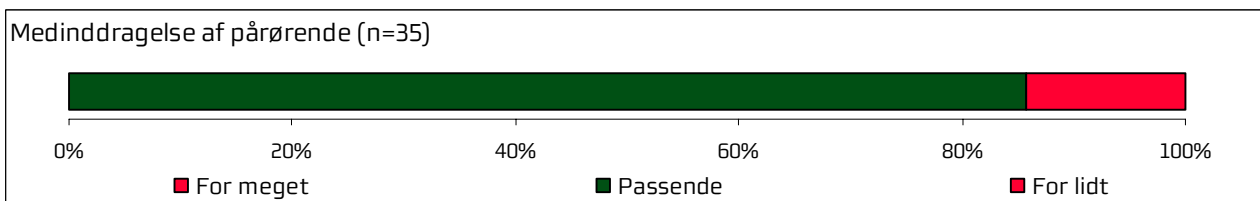
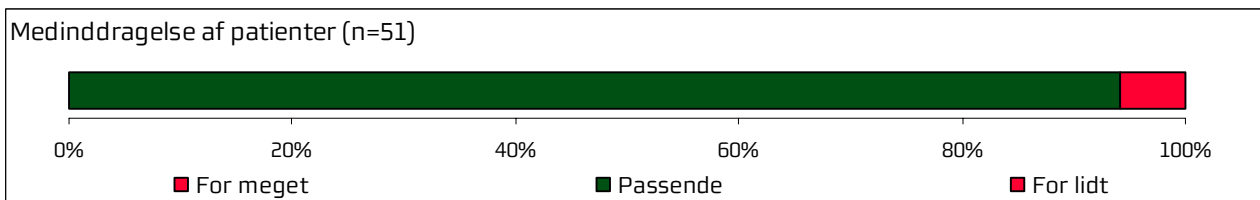
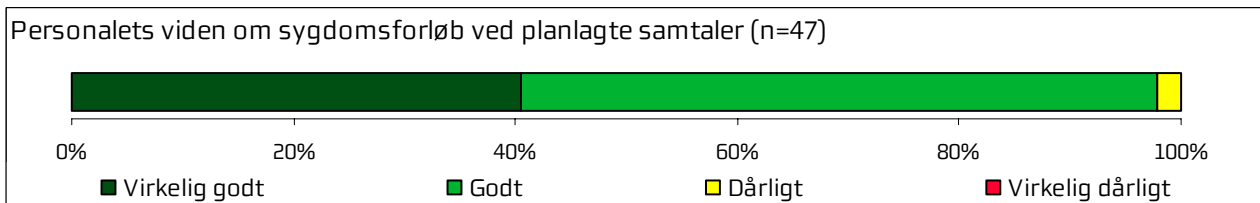
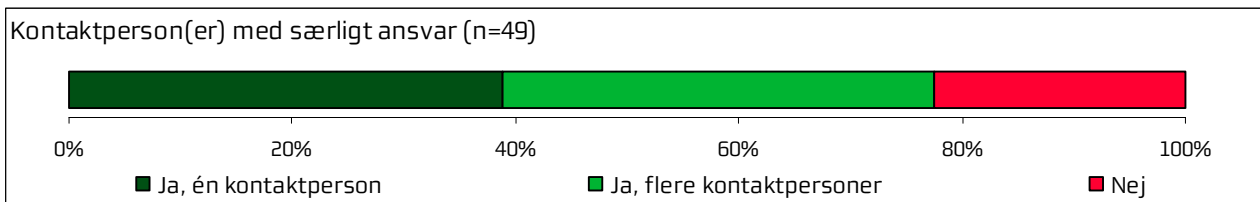
4.2 Inden indlæggelsen og ved modtagelsen på afdelingen



Afsnittets resultater set i forhold til de øvrige afsnit på hospitalet

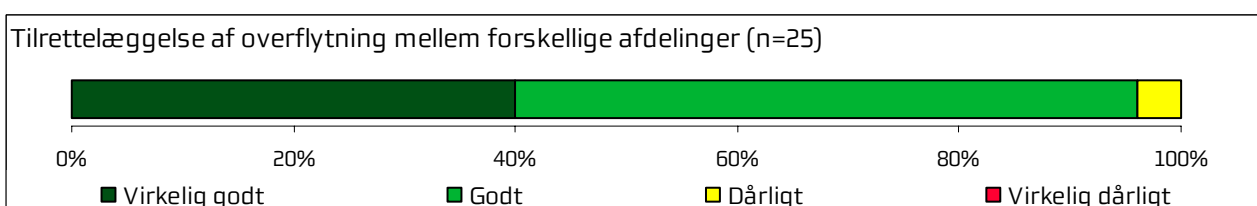
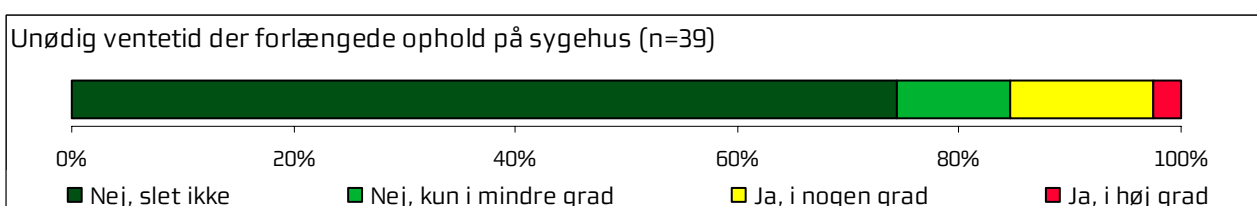
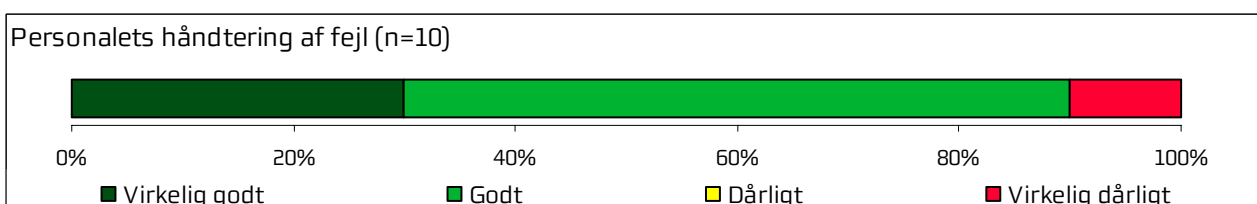
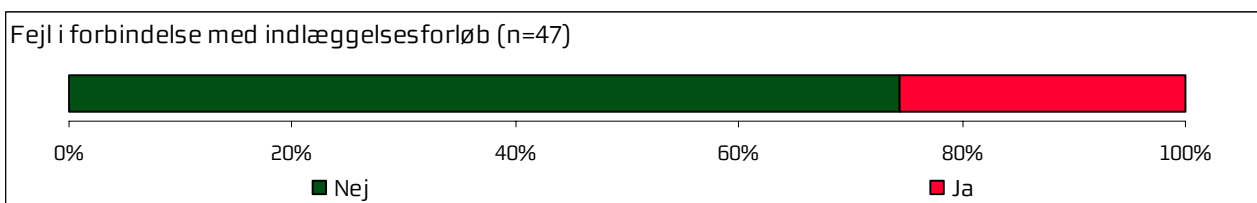
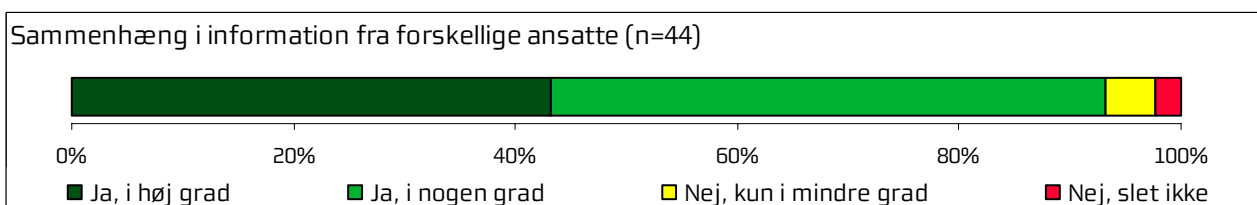
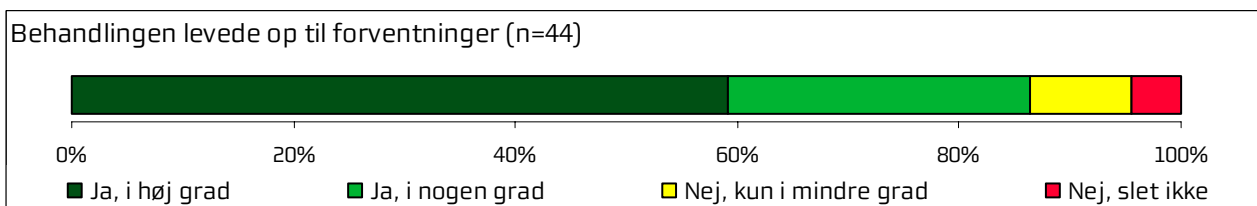
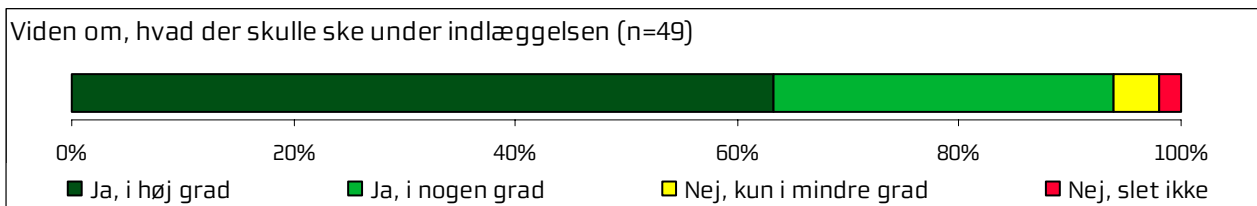
	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at du blev informeret om længden af ventetiden, fra du blev henvist til afdelingen, til du blev indlagt?	85%	-	-	98%	86%	94%
Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen?	98%	-	-	100%	89%*	96%
Oplevede du, at der var ventetid ved din modtagelse på afdelingen?	44%	-	-	66%*	34%	55%
Informerede personalet dig om ventetiden ved din modtagelse?	54%	-	-	84%*	36%	65%

4.3 Personale



	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at én eller flere kontaktpersoner på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb?	78%	-	-	90%	62%*	76%
Hvordan vurderer du, at afdelingens personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	98%	-	-	96%	80%*	89%*
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	94%	-	-	94%	79%*	87%
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	86%	-	-	92%	67%*	80%
Fik du den menneskelige støtte, du havde brug for fra personalet, mens du var indlagt?	94%	-	-	99%	73%*	89%
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	98%	-	-	99%	91%	95%

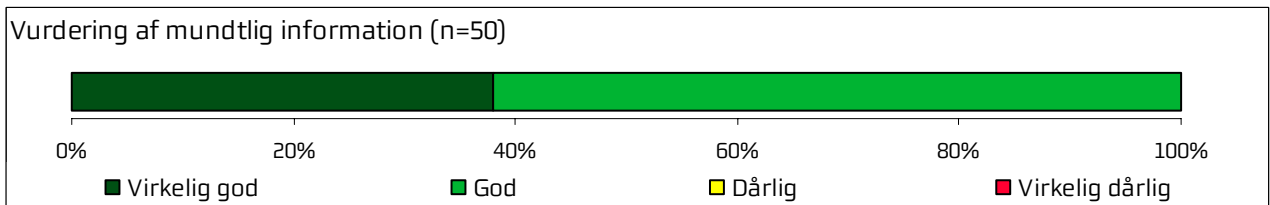
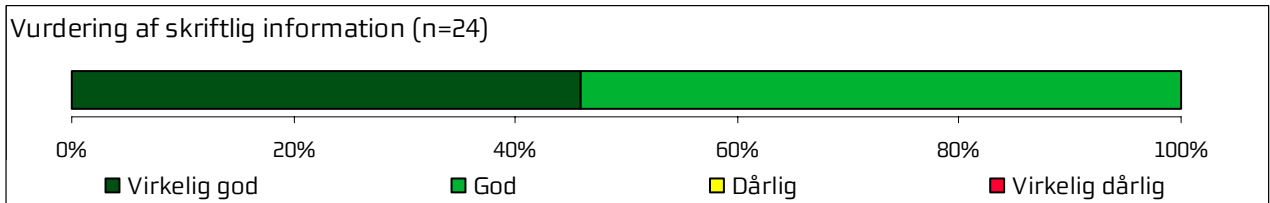
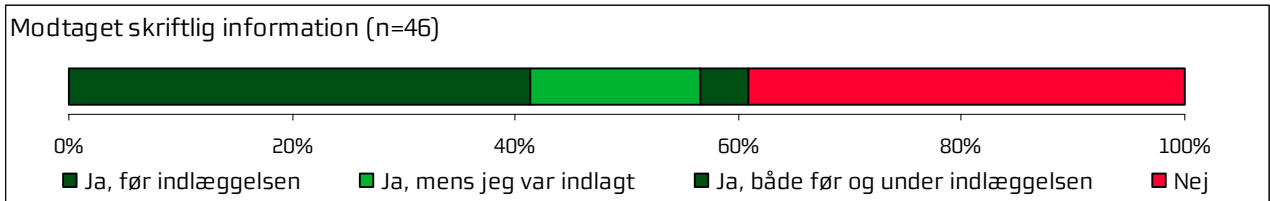
4.4 Behandlingsforløb



Afsnittets resultater set i forhold til de øvrige afsnit på hospitalet

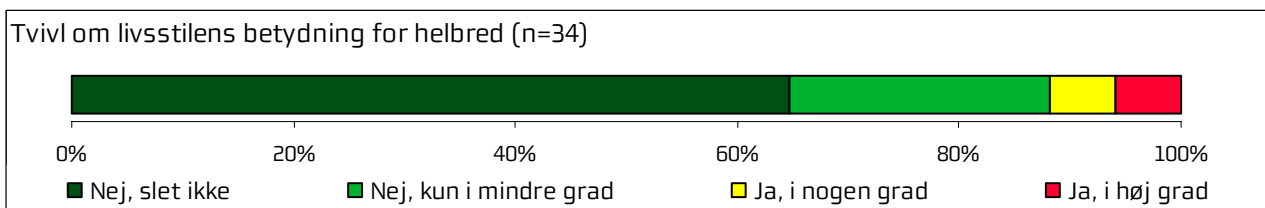
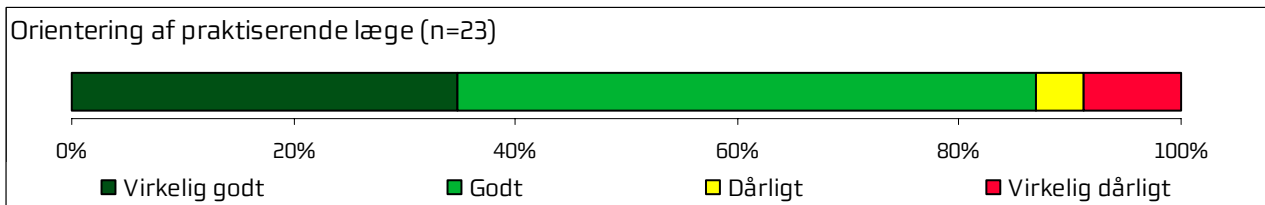
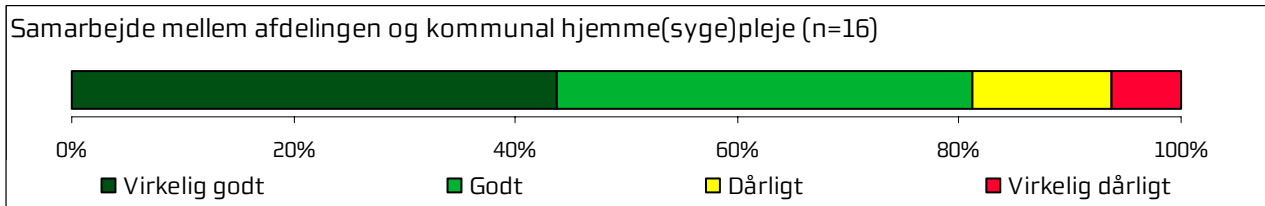
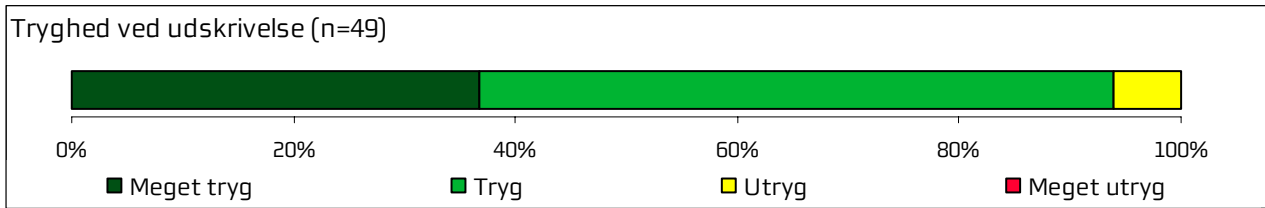
	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske, mens du var indlagt?	94%	-	-	97%	60%*	83%*
Levede behandlingen op til dine forventninger?	86%	-	-	96%	78%	88%
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte på afdelingen?	93%	-	-	98%	73%*	85%
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb?	74%	-	-	89%*	75%	81%
Hvordan synes du alt i alt, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	90%	-	-	100%	38%*	61%
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid på undersøgelser eller behandlinger, der forlængede dit ophold på sygehuset?	85%	-	-	88%	72%	79%
Hvordan vurderer du, at din overflytning mellem forskellige afdelinger var tilrettelagt?	96%	-	-	97%	70%*	86%

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%	-	-	68%	24%*	45%*
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik?	100%	-	-	100%	93%	98%
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik, mens du var indlagt?	100%	-	-	98%	81%*	91%*

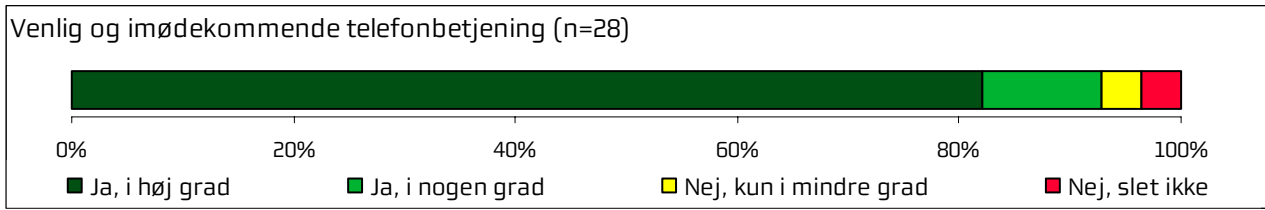
4.6 Udskrivelse



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?	94%	-	-	95%	76%*	85%
Hvordan vurderer du, at afdelingen og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje samarbejdede om din udskrivelse?	81%	-	-	100%	78%	87%
Hvordan vurderer du, at afdelingen orienterede din praktiserende læge om dit behandlingsforløb?	87%	-	-	100%	76%	84%
Har du, efter du blev udskrevet fra afdelingen, været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?	88%	-	-	86%	63%*	72%*

4.7 Hospitalets eget spørgsmål



Afsnittets resultater set i forhold til de øvrige afsnit på hospitalet

	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var afdelingens telefonbetjening venlig og imødekommende?	93%	-	-	100%	91%	96%

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.















Afsnit A6

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	Det er ikke tilfredsstillende som indlagt at blive placeret på gangen.	Virkelig godt
2	Toiletforholdene kunne være bedre, især på en urinvejskirurgisk afdeling.	Godt
3	Den aktuelle indlæggelse var/er et led i et længere forløb. Undervejs i forløbet blev jeg tilknyttet en læge, hvis direkte telefonnummer jeg fik udleveret. En virkelig tryk fornemmelse.	Virkelig godt
4	Det samlede forløb fra første undersøgelse til indkaldelse til operation er for langt. Første undersøgelse i sommeren 2007. Vinter, to år efter, operation/hjemsendelse akut indlæggelse. Men, mit indtryk af indlæggelsesperioden var virkelig godt, bortset fra selve modtagelsen på skadestuen, hvor mine smerter blev negligeret af den modtagende sygeplejerske på trods af, at skadestuen blev varskoet en halv time tidligere fra ambulancen.	Virkelig godt
7	Jeg fik enestue under min indlæggelse. Dette medvirkede i høj grad til, at jeg hurtigt kom mig over operationen pga. muligheden for hvile og ro.	Virkelig godt
9	Afdelingen burde IKKE være tvunget til at køre femdagesuge, da meget tid går med at udskrive patienterne til weekend og lukke afdelingen ned. Det lykkes jo ikke alligevel.	Godt
10	Jeg overnattede på sygehusets hotel. Der bør fyldes drikkevarer i "flerrumsbaren", og her mener jeg ikke øl/spiritus, men juice, vand etc.	Virkelig godt
12	Bedre information. Tog min allergi for morfin alvorligt med det samme. Bedre tilrettelægning.	Godt
13	God og omsorgsfuld pleje.	Virkelig godt
14	Toiletforholdene burde blive bedre. Mænd deres toiletforhold, kvinder deres toiletforhold og vaskeum mænd og kvinder hver for sig.	Godt
15	I forbindelse med ambulatorisk behandling på A6 ville det være godt med en separat stue, evt. med "vippestol". Ellers vil jeg rose personalet for en god menneskelig optræden og en god humor.	Godt
17	Hvis nogen skal have et skulderklap, er det personalet på "gulvet".	Virkelig godt
18	Jeg synes, afdelingen ydede sit allerbedste for at gøre opholdet på afdelingen så godt, som muligt for patienterne. Der var også en meget fin information og omsorg for den pårørende.	Virkelig godt
19	Jeg syntes ikke, at når der er stuegang, at rengøringspersonalet skal være på stuen, det var meget forstyrrende.	Godt

Afsnit A6

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

	ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
	2	Hurtig til at indkalde til operation.	Godt
	3	På grund af afbud på venteliste, blev min indlæggelse rykket en uge frem, hvilket var meget tilfredsstillende. Men indebar da manglende forberedelse og mangelfuld information.	Virkelig godt
	4	Jeg blev indlagt akut efter komplikationer - som følge af en anden operation tidligere samme dag.	Virkelig godt
	5	Blev løbende orienteret om årsagen til den lange ventetid - operationsstuen optaget af flere akut-operationer.	Godt
	6	Alt for tidligt hjemsendt. Er ældre og bor alene.	Godt
	7	Jeg fik fremrykket indlæggelsen på grund af eget pres.	Virkelig godt
	8	Jeg har oplevet meget lang ventetid, da afdelingen havde forlagt min sagsmappe. Ventetiden var på et år og behandlingen startede først, da min læge tog kraftigt affære.	Godt
	9	Var indlagt både akut og planlagt. Planlagt blev aflyst dagen før en gang. Næste blev genindført ifølge aftale.	Godt
	10	Forløbet var fint, jeg har kun godt at sige om de mennesker, jeg har mødt på Randers Sygehus.	Virkelig godt
	11	Der gik over 15 uger, fra min læge henviste mig til scanning, til jeg blev opereret for kræft. Det er ganske urimelig lang ventetid, som påvirker både mig selv og min familie.	Virkelig godt
	12	Var indkaldt om morgenen. Efter ca. en time kom en og sagde, der var ventetid. Kom hjem igen ca. et par timer efter indkaldelsestidspunkt.	Godt
	16	Positiv oplevelse.	Godt
	18	Jeg fik god orientering om behandlingsforløbet inden indlæggelsen. Modtagelsen var særdeles god og tryghedsskabende. En god blanding af værdighed, omsorg og humor.	Virkelig godt
	19	Der er alt for lang ventetid, før man bliver indkaldt til indlæggelse. Jeg var til flere undersøgelser, som blev for gamle. Skulle så til nye, hvor jeg ventede og ventede. Jeg har gået med smerter i ca. halvandet år inden jeg blev indlagt.	Godt








Afsnit A6

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

	ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
	8	Glemte at indkalde til kontrol.	Godt




Afsnit A6

Har du uddybende kommentarer til dit behandlingsforløb?

	ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
	1	Yderst kompetent personale.	Virkelig godt
	7	Fagligt en god oplevelse.	Virkelig godt
	8	Da afdelingen havde forlagt min sagsmappe, blev ventetiden et år. Jeg er ikke blevet indkaldt til kontrol i marts måned.	Godt
	9	Ventetid fra man konstaterer, hvad der skal gøres til der VAR tid til operationen (8 uger).	Godt
	10	Behandlingsformen cirka tre måneder, så det er for tidligt at svare på.	Virkelig godt
	11	Jeg blev opereret og udskrevet nogle uger senere og modtog på Randers Sygehus en udsædvanlig god behandling, både af læger og sygeplejersker. De fortjener en stor ros.	Virkelig godt
	12	I forbindelse med narkose ændrede lægen narkosemetode uden at fortælle om, hvad det betød. Dette medførte, at jeg uden bedøvelse fik en stor slange proppet ned i næsen, hvilket føltes som et overgreb.	Godt
	13	Efter kikkertoperation af nyregange, er der skåret i urinrøret og penis er blevet skæv, det er en ommer, da det er meget generende og gør ondt, når jeg har rejsning.	Virkelig godt
	20	En af lægerne, NN, orienterede mig personligt to gange efter tidligere undersøgelser - en gang pr. brev og en gang telefonisk om resultatet af undersøgelserne samt om de kommende undersøgelsesforløb, herunder om de risici, der kunne være forbundet hermed. NN's orientering direkte til mig forhindrede samtidig, at en anden læge under en konsultation ikke fik mig afsluttet i utide, fordi vedkommende ikke havde sat sig ordentligt ind i, hvad NN havde skrevet i min journal. NN's personlige orientering var i øvrigt for mig en særdeles positiv oplevelse, der signalerede indleven, engagement og menneskelig føling i min situation. Tak til NN.	Virkelig godt

Afsnit A6

Har du uddybende kommentarer til din udskrivelse?

	ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
	10	Har ikke talt med min læge siden indlæggelse, så jeg ved ikke om han er blevet informeret.	Virkelig godt
	12	Operation skulle kontrolleres via scanning fra februar. Hvordan udfaldet af scanningen har været, ved jeg stadig ikke trods flere henvendelser.	Godt
	18	Man fulgte op på tingene. Dagen efter min udskrivning blev jeg ringet op i hjemmet og spurgt, hvordan jeg havde det.	Virkelig godt

