

**LANDSDÆKKENDE
PATIENTUNDERSØGELSER 2009
Afsnitsrapport**

Indlagte



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

**Afsnit M3
Medicinsk Afdeling
Regionshospitalet Silkeborg**

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:	102
Besvarelser fra afsnittets patienter:	58
Afsnittets svarprocent:	57%

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

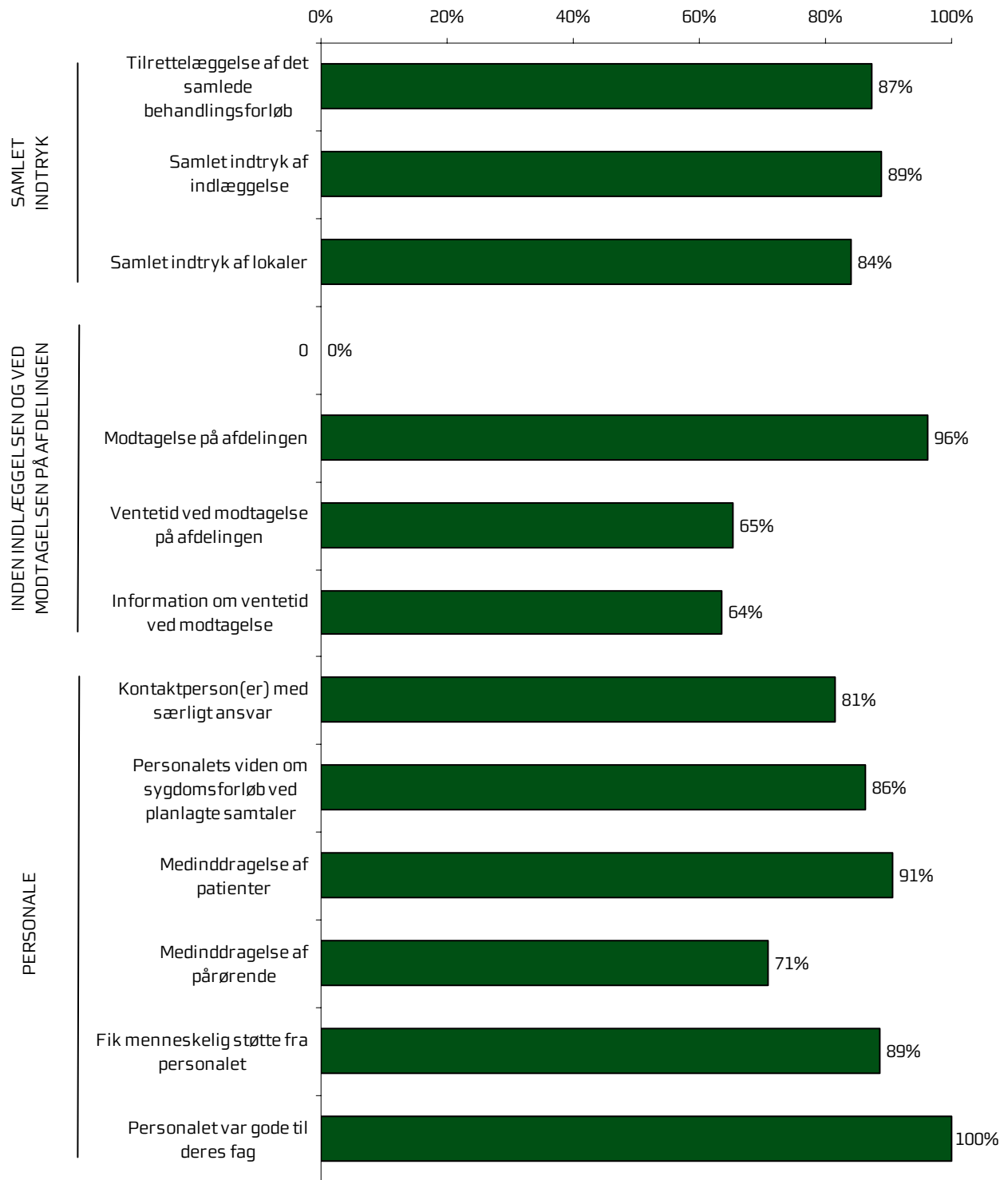
En nærmere beskrivelse af undersøgelsen, undersøgelsesmetoden, den statistiske databehandling samt en udgave af de udsendte spørgeskemaer kan findes i indledningen og bilagsmaterialet til afdelingsrapporten til afdelingen, hvorunder afsnittet tilhører.

3 Afsnittets resultater – et hurtigt overblik

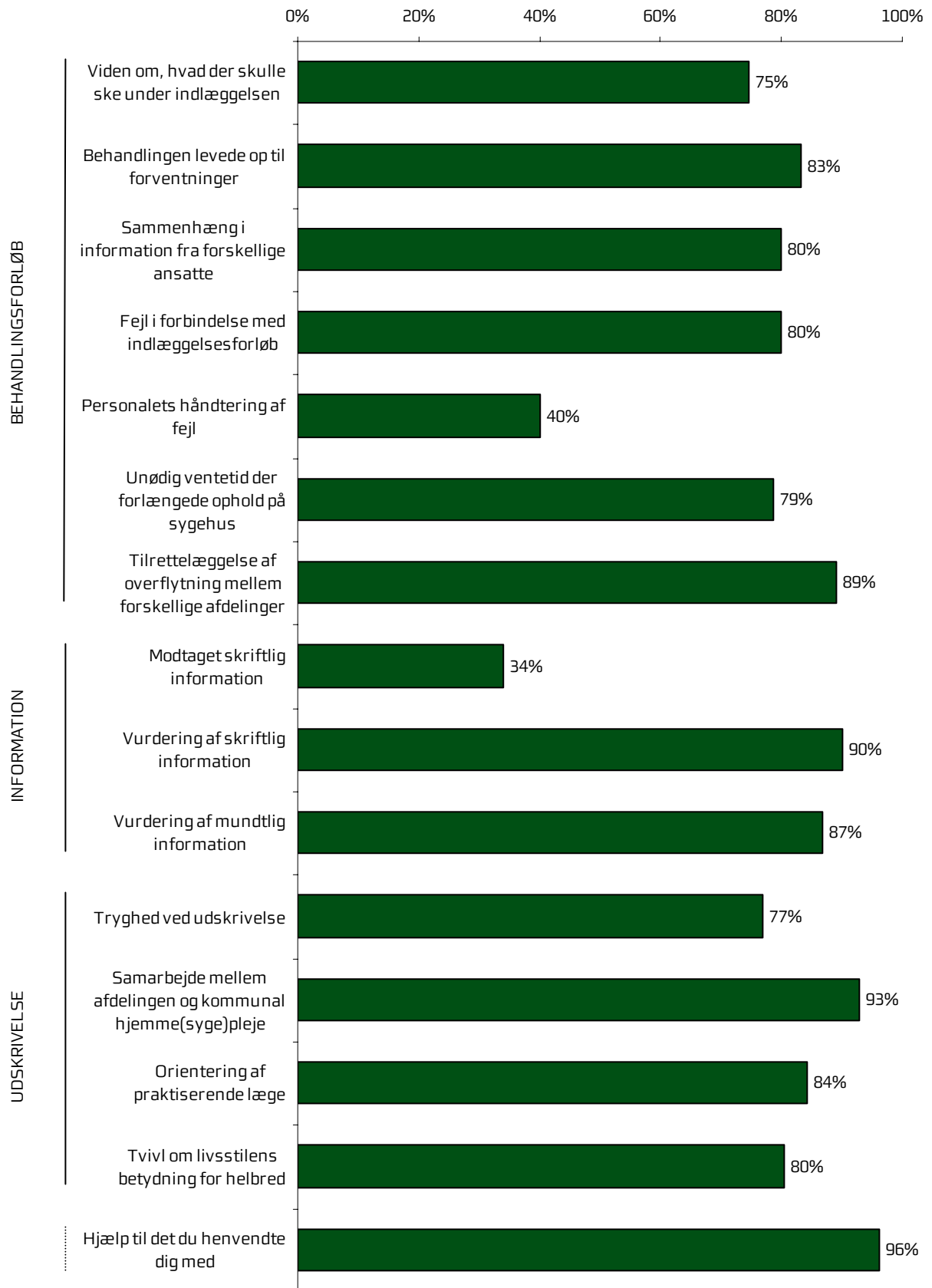
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afsnittets patienter. Den nedenstående figur viser andelen af patienter, hvis svar på de forskellige spørgsmål i spørgeskemaet må betegnes som udtryk for en positiv vurdering eller oplevelse, og figuren indikerer således, hvilke områder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

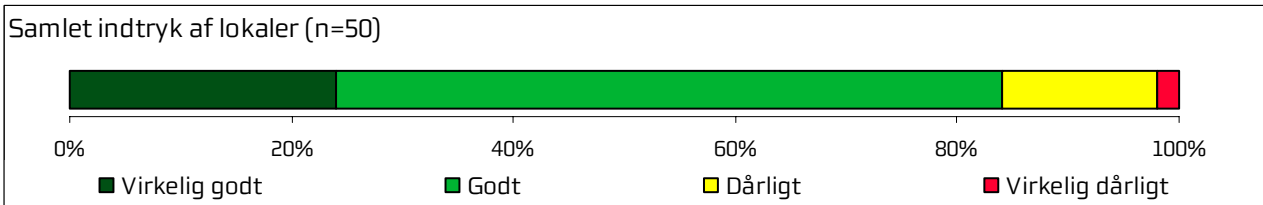
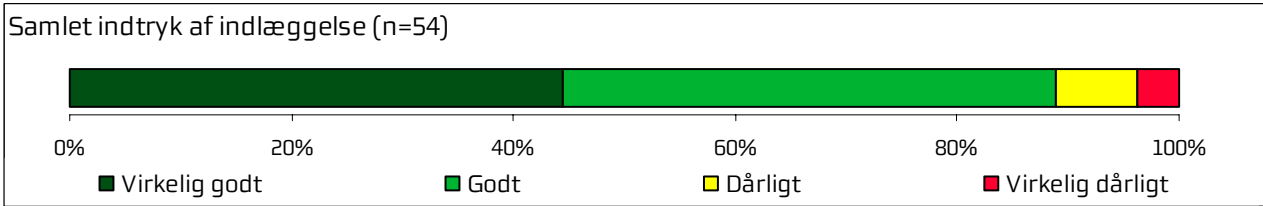
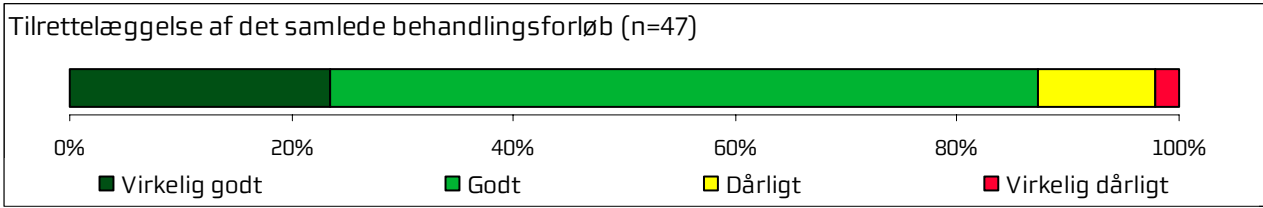
Den højre side i dobbelttopslaget viser andel tilfredse patienter på afsnittet, hospitalets øvrige afsnit og henholdsvis de dårligst og bedst placerede af hospitalets øvrige afsnit. I de kommende undersøgelsesrunder vil andel tilfredse patienter i tidligere undersøgelsesrunder ligeledes være vist.

Tilfældige forskelle?

Det er undersøgt, hvorvidt forskellene mellem andel tilfredse patienter kan tilskrives statistiske tilfældigheder. Forskellene er derfor signifikantstestet, 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.

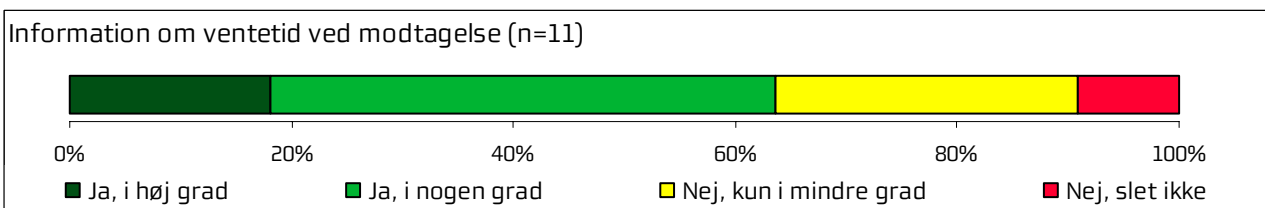
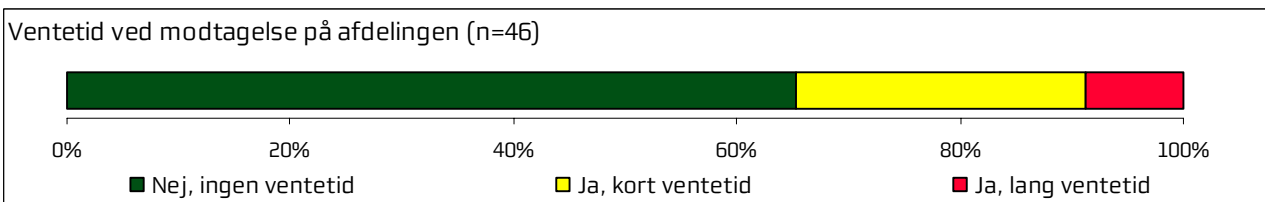
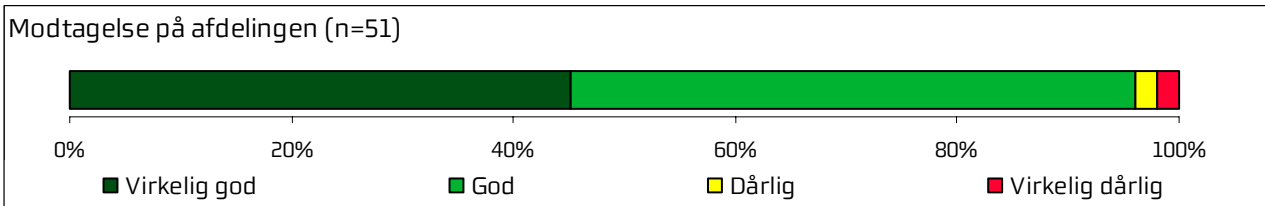
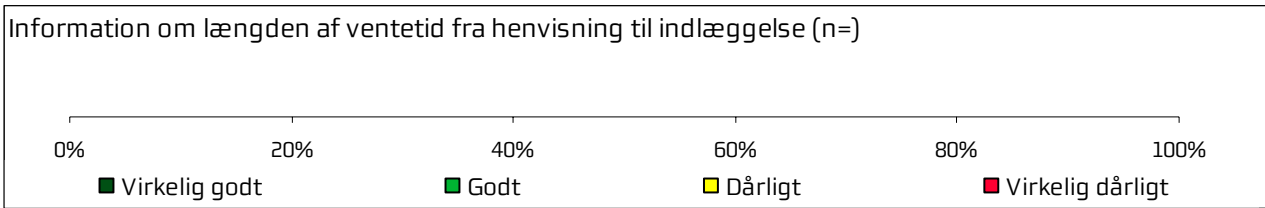
4.1 Samlet indtryk



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?	87%	-	-	98%*	83%	94%
Hvad er dit samlede indtryk af din indlæggelse på afdelingen?	89%	-	-	97%	88%	94%
Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler?	84%	-	-	96%*	63%*	86%

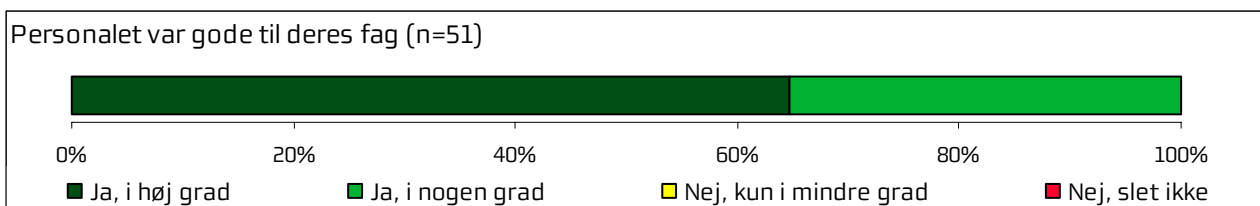
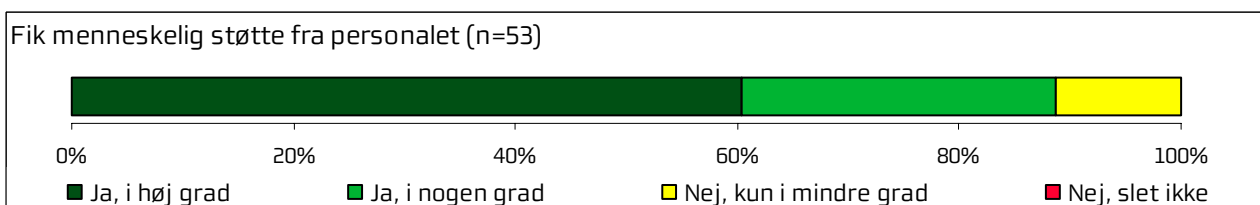
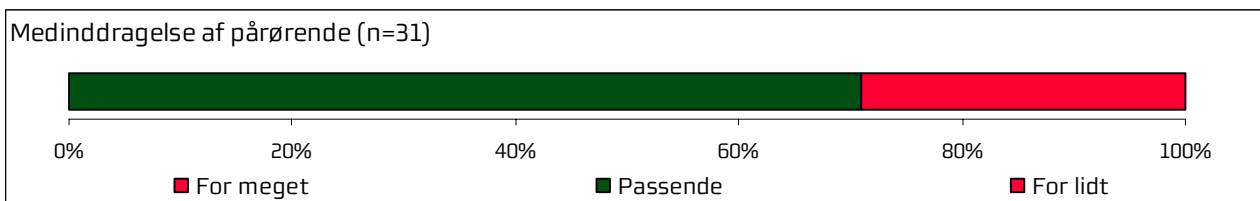
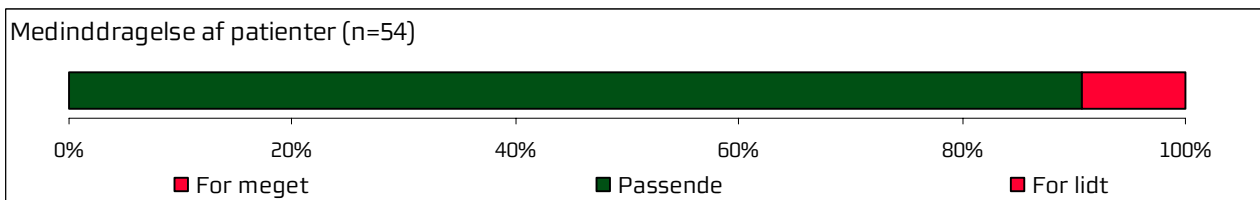
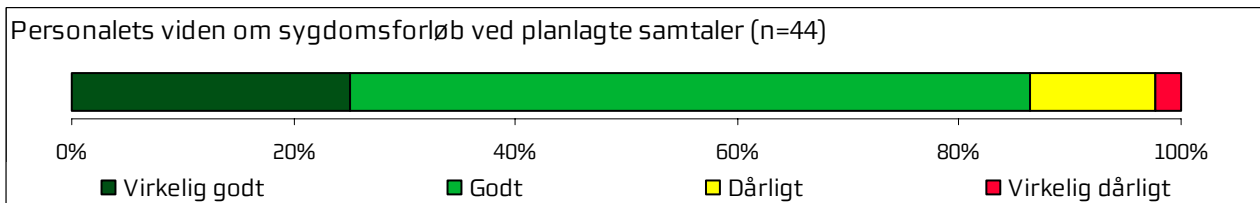
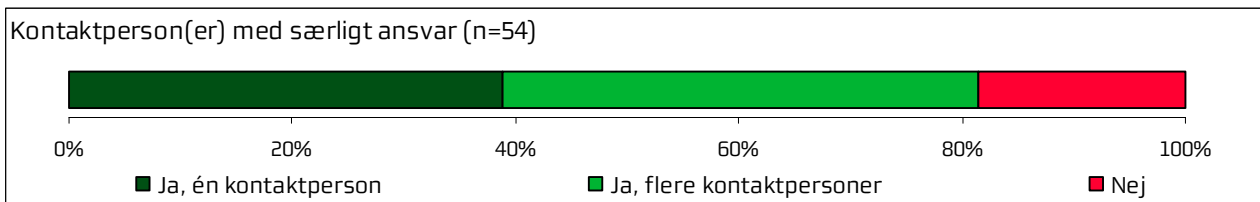
4.2 Inden indlæggelsen og ved modtagelsen på afdelingen



Afsnittets resultater set i forhold til de øvrige afsnit på hospitalet

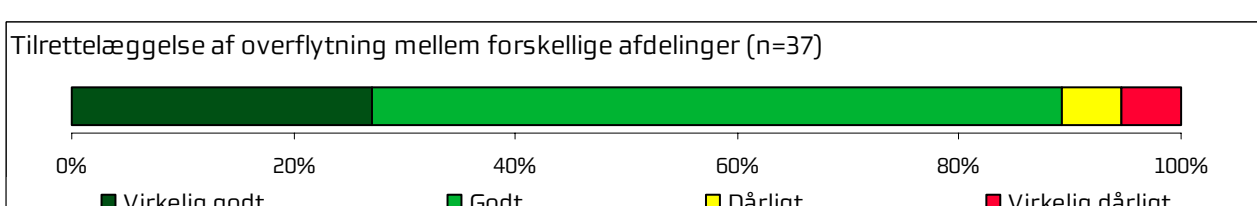
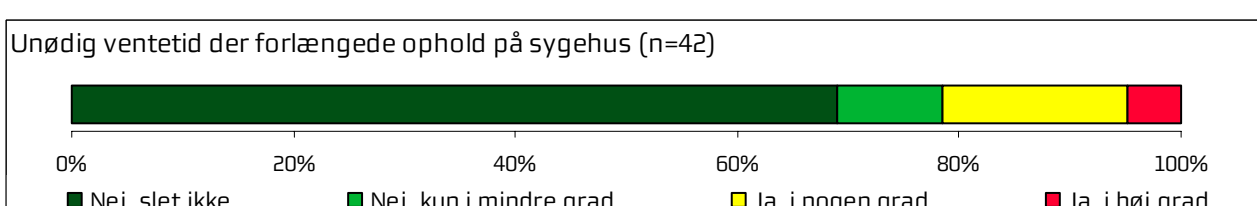
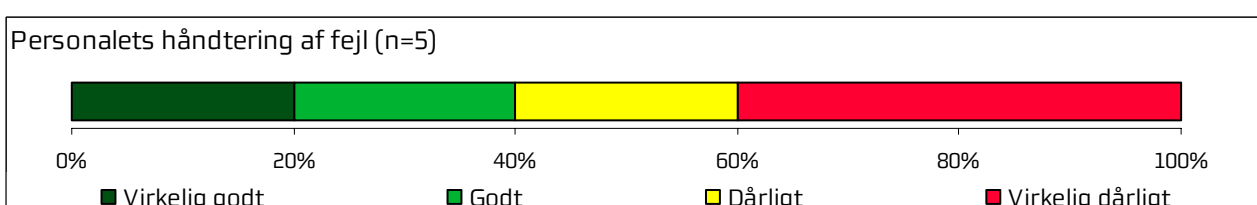
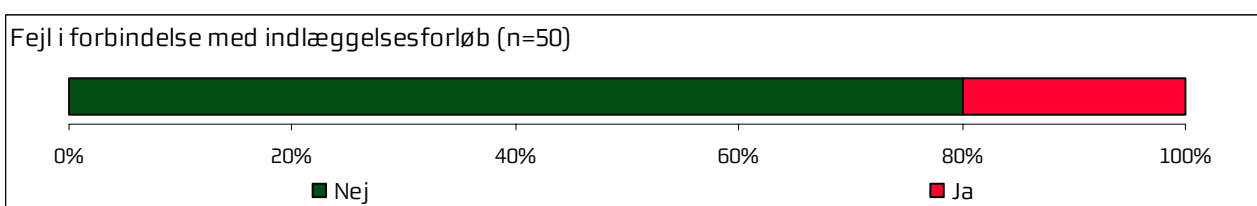
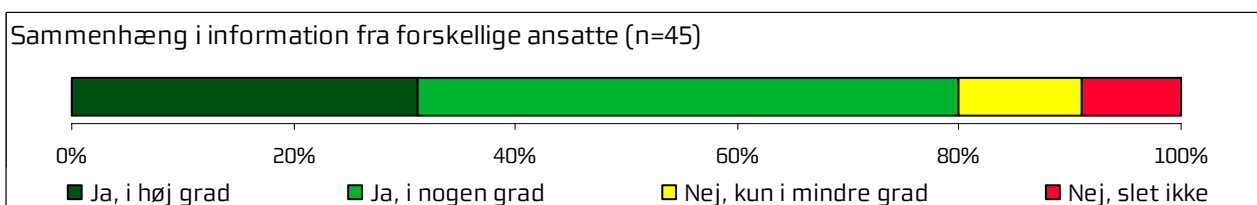
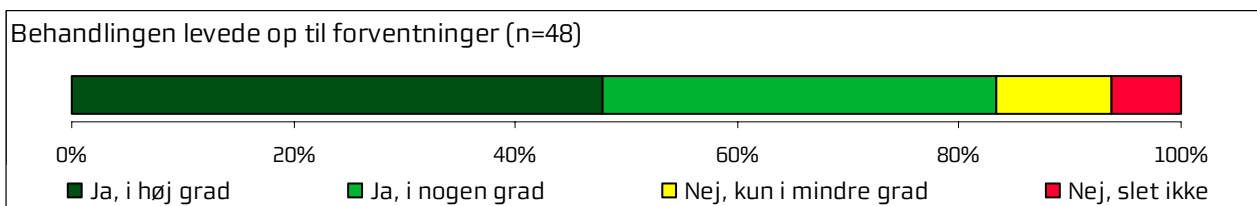
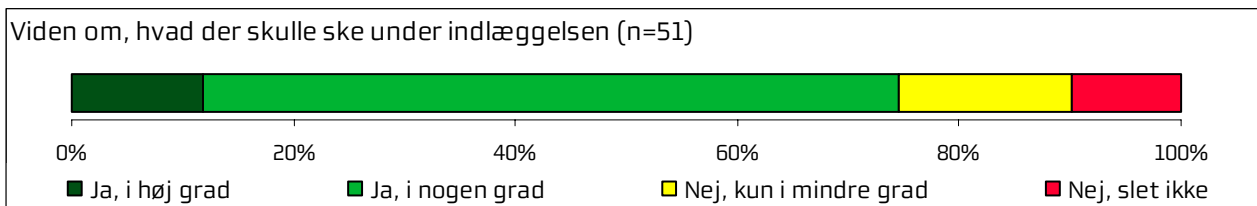
	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at du blev informeret om længden af ventetiden, fra du blev henvist til afdelingen, til du blev indlagt?	0%	-	-	100%	91%	96%
Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen?	96%	-	-	100%	87%	97%
Oplevede du, at der var ventetid ved din modtagelse på afdelingen?	65%	-	-	72%	34%*	55%
Informerede personalet dig om ventetiden ved din modtagelse?	64%	-	-	81%	55%	74%

4.3 Personale



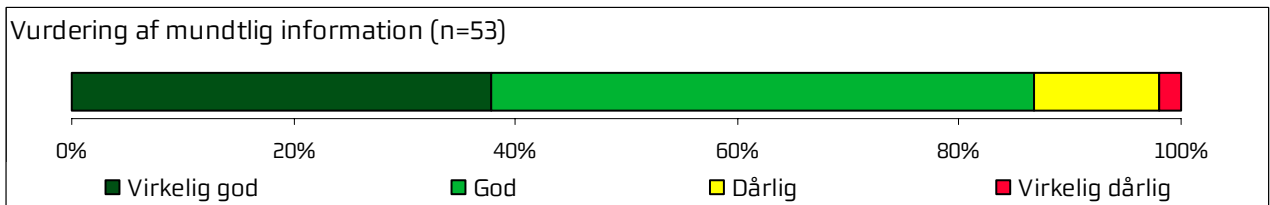
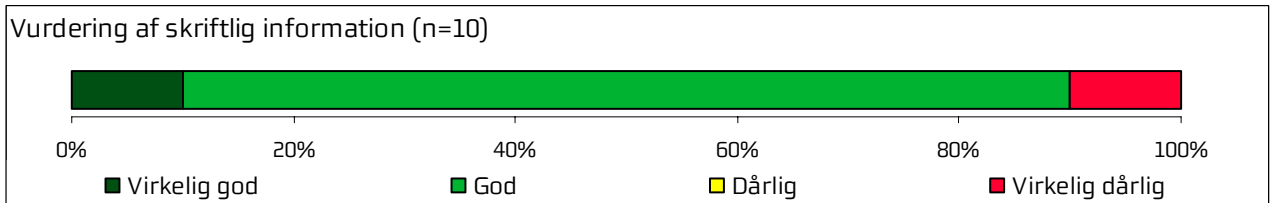
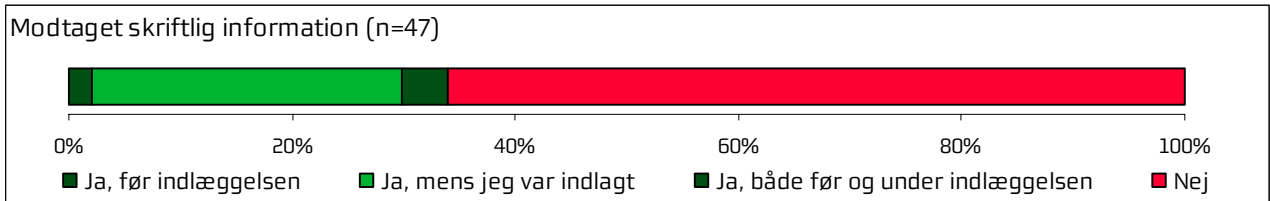
	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at én eller flere kontaktpersoner på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb?	81%	-	-	95%*	72%	83%
Hvordan vurderer du, at afdelingens personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	86%	-	-	98%*	81%	93%
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	91%	-	-	98%	75%*	91%
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	71%	-	-	92%*	73%	86%
Fik du den menneskelige støtte, du havde brug for fra personalet, mens du var indlagt?	89%	-	-	98%*	82%	93%
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	100%	-	-	99%	88%*	96%

4.4 Behandlingsforløb



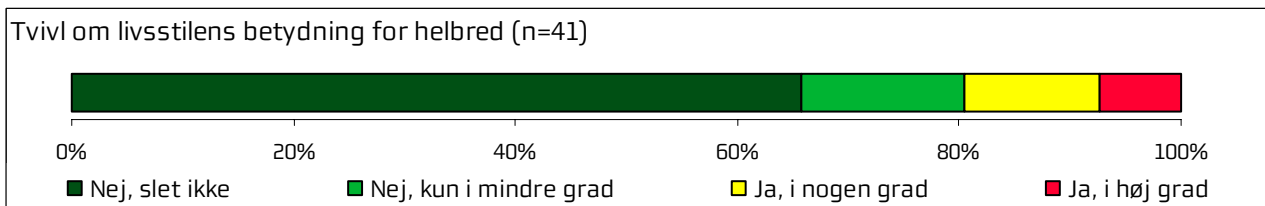
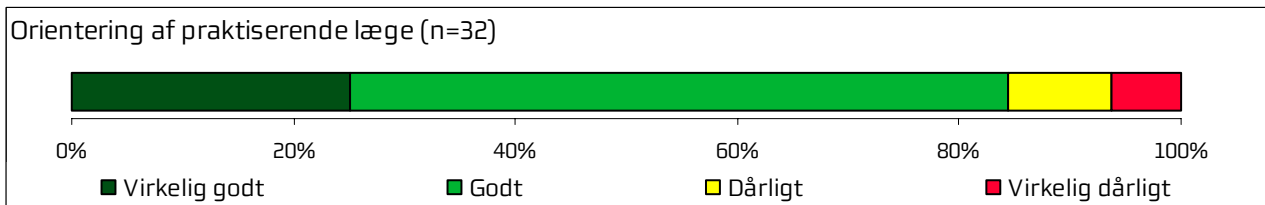
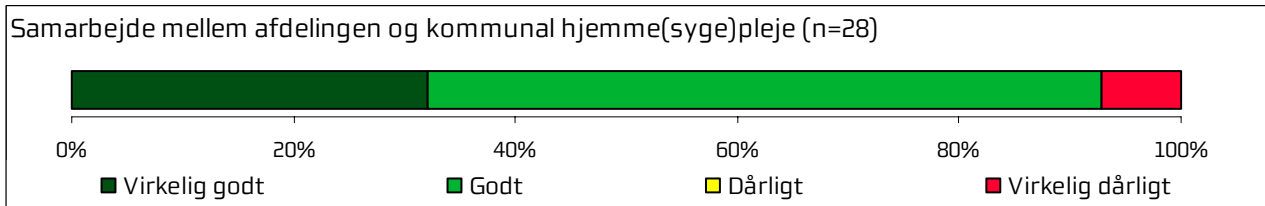
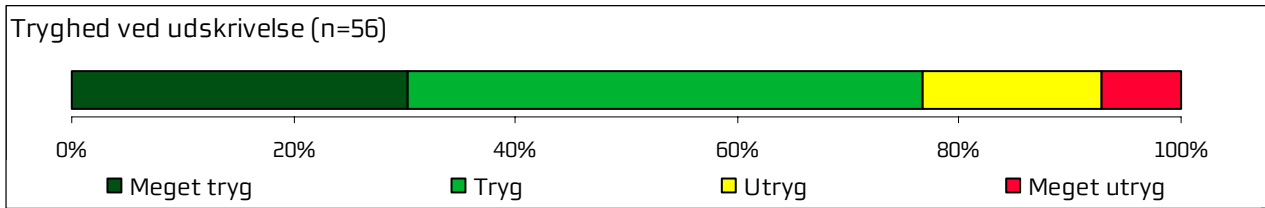
	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske, mens du var indlagt?	75%	-	-	99%*	67%	91%*
Levede behandlingen op til dine forventninger?	83%	-	-	97%*	85%	92%
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte på afdelingen?	80%	-	-	95%*	73%	90%
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb?	80%	-	-	91%	69%	83%
Hvordan synes du alt i alt, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	40%	-	-	92%*	64%	75%
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid på undersøgelser eller behandlinger, der forlængede dit ophold på sygehuset?	79%	-	-	92%*	61%	86%
Hvordan vurderer du, at din overflytning mellem forskellige afdelinger var tilrettelagt?	89%	-	-	94%	81%	90%

4.5 Information



	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har du i forbindelse med dit indlæggelsesforløb modtaget skriftlig information om din sygdom og behandling?	34%	-	-	83%*	26%	66%*
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik?	90%	-	-	100%	93%	98%
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik, mens du var indlagt?	87%	-	-	96%	74%	91%

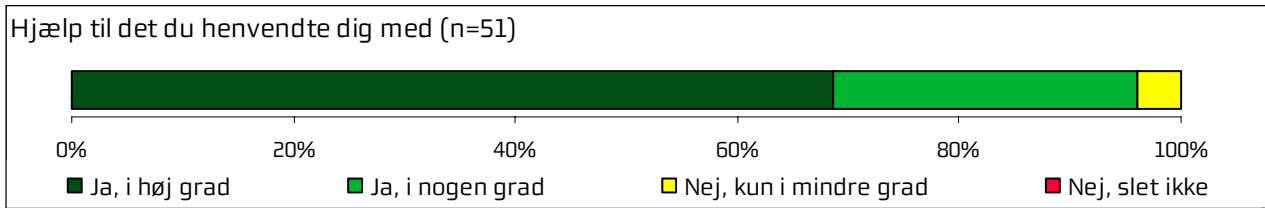
4.6 Udskrivelse



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?	77%	-	-	97%*	83%	90%*
Hvordan vurderer du, at afdelingen og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje samarbejdede om din udskrivelse?	93%	-	-	100%	82%	87%
Hvordan vurderer du, at afdelingen orienterede din praktiserende læge om dit behandlingsforløb?	84%	-	-	94%	73%	88%
Har du, efter du blev udskrevet fra afdelingen, været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?	80%	-	-	84%	53%*	72%

4.7 Hospitalets eget spørgsmål



Afsnittets resultater set i forhold til de øvrige afsnit på hospitalet

	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du hjælp af afdelingen, til det du henvendte dig med?	96%	-	-	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 M3









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	Maden var knap så "bombastisk", lidt mere "lækker". Vil give mere appetit til dem, der trænger til det.	Virkelig godt
3	Personalet var altid behjælpeligt og i et dejligt humør. Gjorde alt for at man skulle have det godt. De skal have en stor ros, og det er kun patienten selv der skal medvirke til at man har det godt, for man får virkelig en god behandling!	Virkelig godt
4	Utætte vinduer, burde repareres. Dyner for tynde, elendige madrasser. Personalet er bare dygtigt, sødt og rart. Synd de ikke har bedre arbejdsforhold, og lønnen svarer slet ikke til deres kvalifikationer.	Virkelig godt
5	I en periode var der mange patienter indlagt, hvilket resulterede i, at vi var nogle patienter, der blev kørt i opholdsstuen, hvilket var en dårlig oplevelse både for patienten og personalet.	Godt
8	Jeg syntes godt, at de kunne tage det alvorligt første gang, når jeg henvender mig og siger, at de bliver nødt til at finde ud af en måde, hvorpå jeg kan få min medicin. Jeg skulle have astmamedicin gennem iltmaske fire gange dagligt, og da om eftermiddagen havde jeg ikke fået noget endnu. Så bliver jeg utryk og bange for, at jeg måske risikerer et nyt astmaanfald.	Dårligt
9	Fin service på alt. Mange tak.	Virkelig godt
11	Vi var to der var isoleret i en uges tid. Der blev ikke gjort rent i den tid. Plejepersonalet var vældig søde, mærkede ikke de havde travlt.	Virkelig godt
12	Der blev taget godt hånd om patienterne.	Godt
13	Jeg ved, der er personalemangel, men rengøringen er det galt med.	Virkelig godt
16	Sørge for sengeplads på stuerne i stedet for tilstødende lokaler.	Godt
17	Afdelingen gjorde meget godt for mig, om end jeg skrantede længe efter. Har nu et godt liv. Tak for det.	Virkelig godt
18	Der var overfyldt af patienter, som lå i dagligstue m.m., men det mærkede man ikke hos personalet!	Virkelig godt
19	Det var min oplevelse, at der burde være eneværelse og opsyn til en dødssyg patient. Det MÅ/SKAL der være rum og tid til.	Virkelig godt
20	Forhøjet toiletsæde for ældre mennesker.	Virkelig godt
21	Man ser kun personalet, hvis man selv ringer og skal have forrettet et ærinde. Bliver ikke tilbudt at blive vasket, heller ej børstet tænder. Stor mangel på patientpleje og information.	Dårligt

-  22 Der var noget småt og gammelt, der hvor jeg kom ind - men efter et par timer, blev jeg flyttet op på en firepersoners stue, og der var pænt. Man skal måske lige tjekke, bare lidt, om hvem man ligger sammen. Godt
-  23 Personalet virker forvirret og har meget travlt, og man har opfattelsen af, at de ikke har meget hold på det, de laver. Godt
-  24 Kosten på Silkeborg Sygehus er for gammeldags. For lidt grønt og for lidt at vælge imellem. Flere lækre småretter, der øger appetitten. Godt


Afsnit M3

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

	ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
	2	Der var en kommunikationsfejl, ingen vidste rigtig, hvor jeg skulle være.	Intet svar
	6	Mine læger NN1 og NN2 synes, jeg skulle indlægges og have et tjek, som de ikke kunne give mig - jeg havde det dårligt med vejrtrækning og kroppen fuld af væske! Ved indlæggelsen fik jeg ICT, det hjalp!	Intet svar
	9	Falckredderne hurtige, flinke og dygtige.	Virkelig godt
	10	Jeg var bevidstløs efter krampe.	Virkelig godt
	12	Den akutte modtagelse var god. Der var god information om, hvad der skulle ske. Så jeg er meget tilfreds.	Godt
	15	Virkelig godt.	Virkelig godt
	25	Jeg har altid været glad for Silkeborg Sygehus. Jeg har været indlagt MANGE gange. Kun én gang har jeg været ked af det. Jeg mistede et barn, på grund af de ikke troede mig. Det var mit niende barn, så jeg vidste noget var galt.	Virkelig godt
	26	Min familie fik mig indlagt akut til trods for, at vor daværende læge påstod, at der ikke var behov for indlæggelse. Han indikerede, at der ikke var problemer med mine lunger. Efter indlæggelse fik jeg konstateret dobbeltsidet lungebetændelse.	Godt






Afsnit M3

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

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
	26 Personalet på afdelingen var af den opfattelse, at jeg selv var i stand til at administrere min medicin, hvilket jeg ikke var/er.	Godt








Afsnit M3

Har du uddybende kommentarer til dit behandlingsforløb?

		Patientens samlede indtryk
	ID Kommentar	
	8 Kunne ikke få mit astmamedicin, fordi jeg lå på gangen, da der var optaget på alle stuerne. Medicinen skulle jeg indånde gennem en iltmaske, men jeg kunne ikke få strøm eller maske, da jeg lå på gangen. Først da jeg hidsede mig op, blev jeg kørt ind på en stue, så jeg kunne få mit medicin.	Dårligt
	14 Blev smittet af en sygdom, som var på afdelingen.	Godt
	21 Forlænget ophold på grund af at jeg blev smittet med roskildesyge.	Dårligt
	22 Man skal lige undersøge om, der er roskildesyge inde på stuen, hvor man placerer nye kunder. Det er svært at komme ind på en stue med gamle (nogle demente), og så slet ikke må komme ud der fra, før du bliver udskrevet.	Godt

Afsnit M3

Har du uddybende kommentarer til din udskrivelse?

	ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
	3	Den første gang kom lidt for tidligt ud ellers ok.	Virkelig godt
	5	Jeg syntes, at jeg blev udskrevet for tidligt, hvilket bevirkede, at jeg blev indlagt igen efter kort tid hjemme, det var en dårlig oplevelse både for mig og min familie.	Godt
	6	Afdelingen havde glemt at sende mine udskrivningspapirer til min læge - jeg manglede information om, hvor mange piller jeg skulle tage og hvornår. Den oplysning fik jeg efter at have ringet til sygeplejersken, og lægen har derefter skrevet og sendt et skema til mig, så nu har jeg styr på det.	Intet svar
	7	Jeg blev hjemsendt alt for tidligt. Jeg var alt for svækket og syg, men det er ikke første gang. Lægerne skal lytte noget mere til patienterne. Maden er ikke særlig god.	Virkelig dårligt
	12	Jeg blev sendt hjem, før min behandling var afsluttet på grund af overbooking på hospitalet, hvilket betød, at jeg skulle fortsætte min behandling hjemme.	Godt
	20	Er flere gange blevet hjemsendt med feber.	Virkelig godt
	22	De er søde og rare - der kan være nogle mavesure indimellem, men de findes alle steder. Det ville være en god idé at få en kopi af journalen i hånden, når man tager hjem, når man skal til sin egen læge bagefter.	Godt

