

**LANDSDÆKKENDE
PATIENTUNDERSØGELSER 2009
Afsnitsrapport**

Indlagte



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

**Afsnit B3
Hjertemedicinsk Afdeling B
Skejby 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		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:	81
Besvarelser fra afsnittets patienter:	55
Afsnittets svarprocent:	68%

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

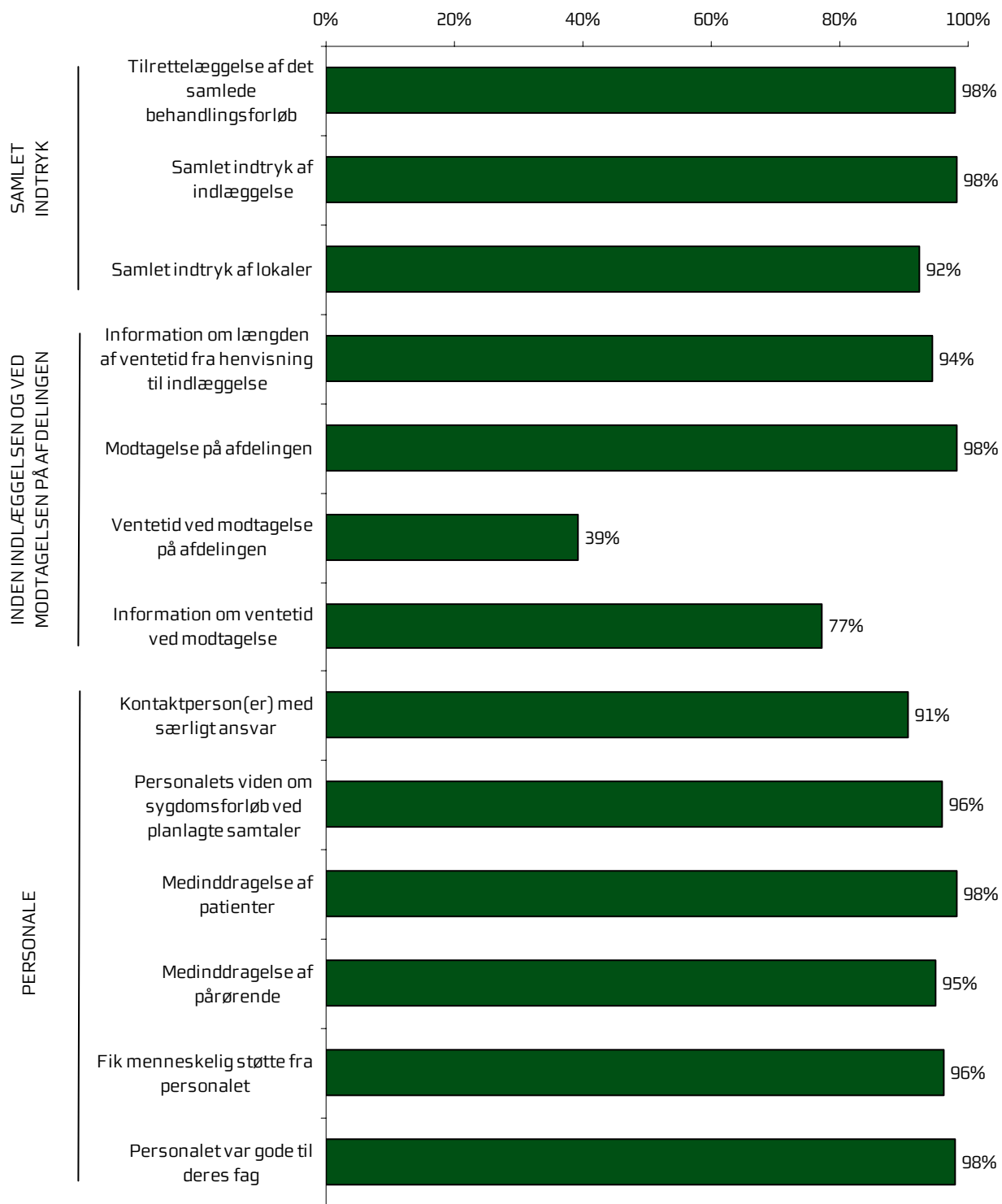
En nærmere beskrivelse af undersøgelsen, undersøgelsesmetoden, den statistiske databehandling samt en udgave af de udsendte spørgeskemaer kan findes i indledningen og bilagsmaterialet til afdelingsrapporten til afdelingen, hvorunder afsnittet tilhører.

3 Afsnittets resultater – et hurtigt overblik

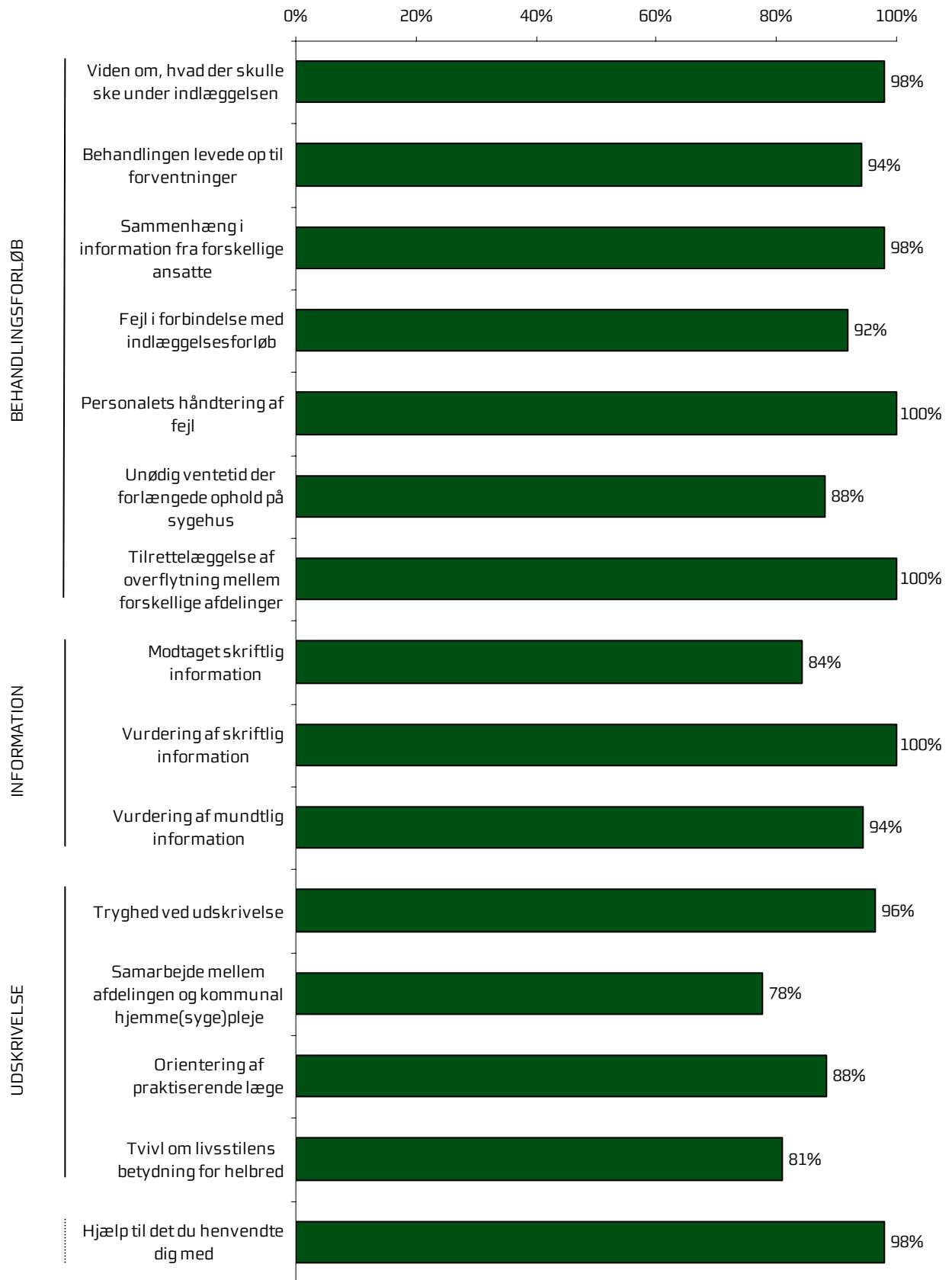
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afsnittets patienter. Den nedenstående figur viser andelen af patienter, hvis svar på de forskellige spørgsmål i spørgeskemaet må betegnes som udtryk for en positiv vurdering eller oplevelse, og figuren indikerer således, hvilke områder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

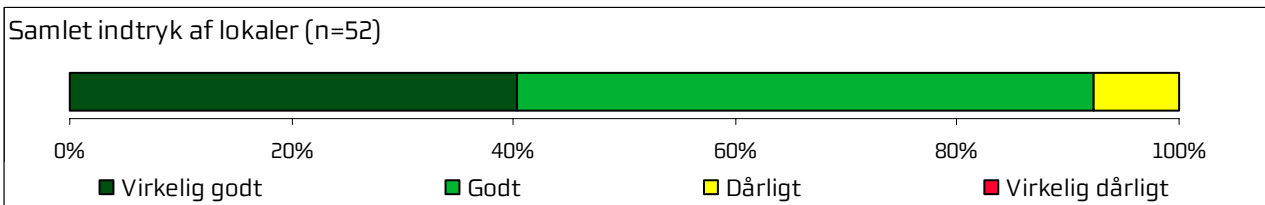
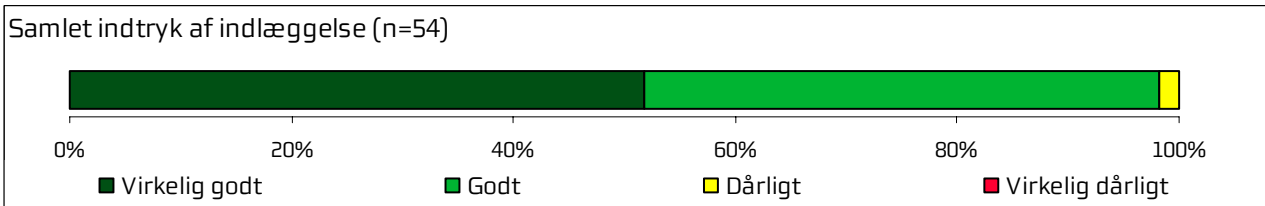
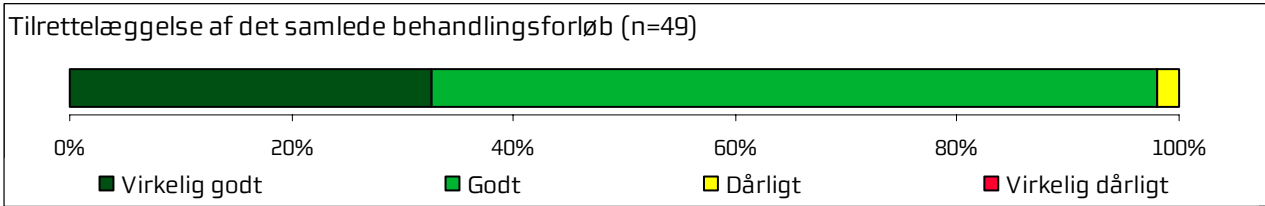
Den højre side i dobbelttopslaget viser andel tilfredse patienter på afsnittet, hospitalets øvrige afsnit og henholdsvis de dårligst og bedst placerede af hospitalets øvrige afsnit. I de kommende undersøgelsesrunder vil andel tilfredse patienter i tidligere undersøgelsesrunder ligeledes være vist.

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.

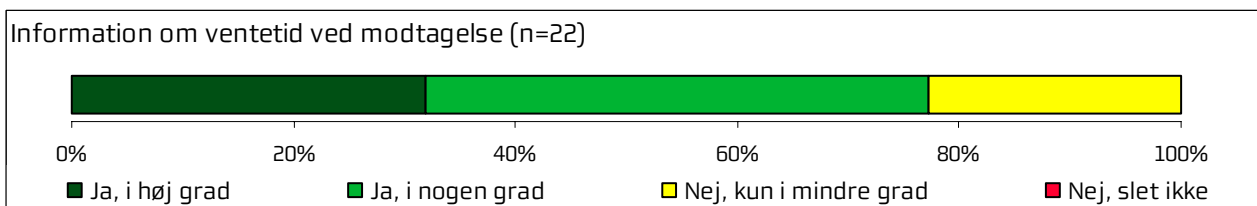
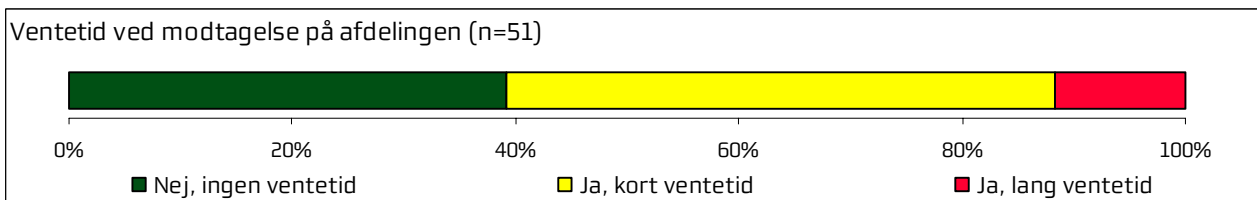
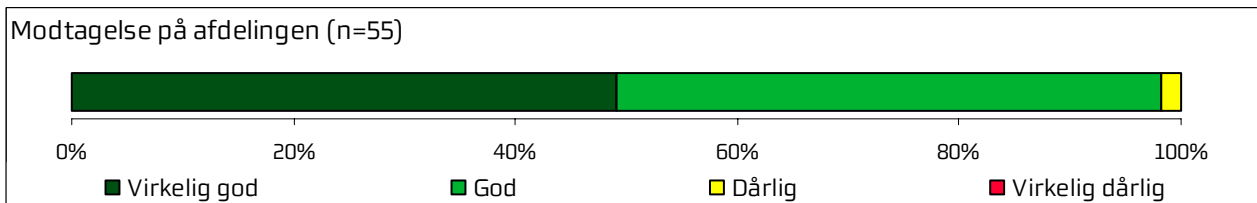
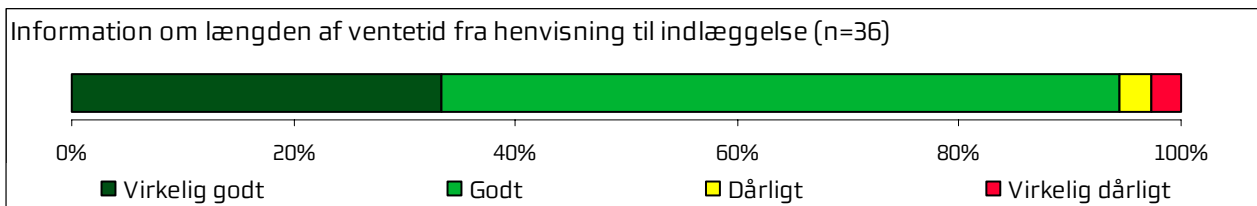
² Afsnittets resultater indgår således ikke i beregningen af andel tilfredse på hospitalet og henholdsvis "Dårligste" og "Bedste" af hospitalets afsnit. Herudover er det kun afsnit med minimum 15 svar, der indgår i beregningen.

4.1 Samlet indtryk



	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du alt i alt, at dit samlede behandlingsforløb var tilrettelagt?	98%	-	-	100%	85%*	95%
Hvad er dit samlede indtryk af din indlæggelse på afdelingen?	98%	-	-	100%	89%*	96%
Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler?	92%	-	-	100%*	88%	95%

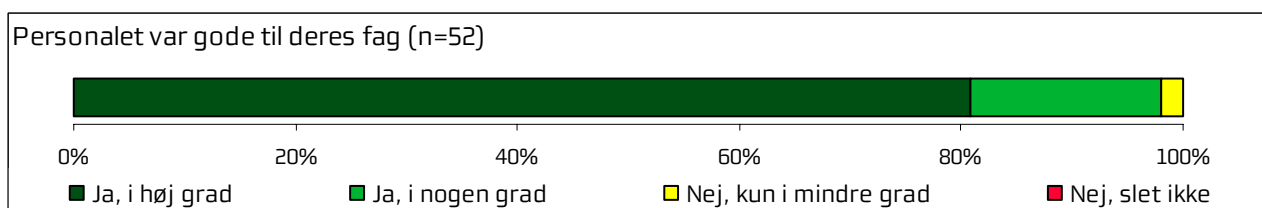
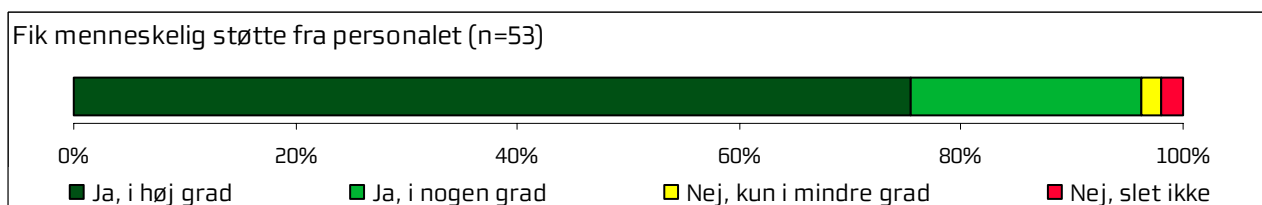
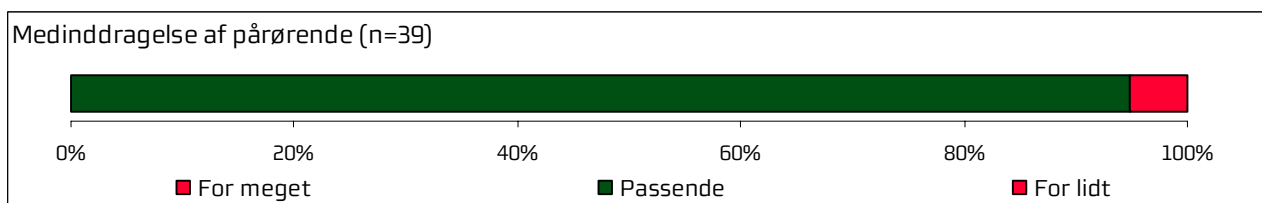
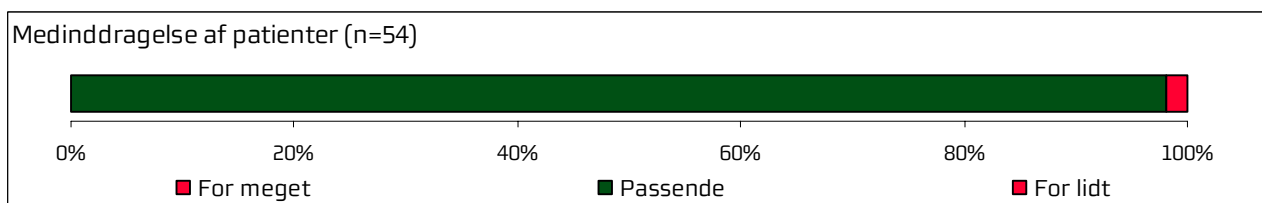
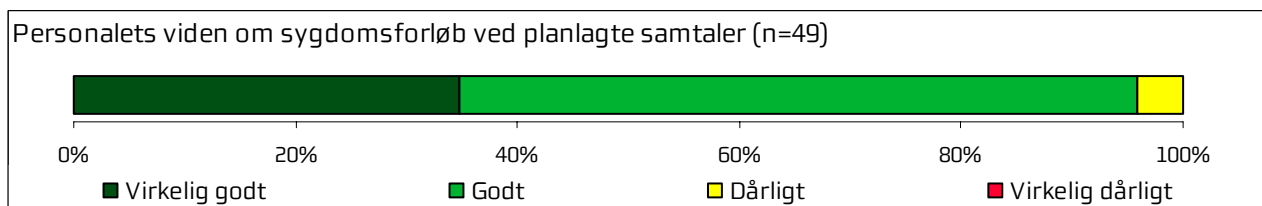
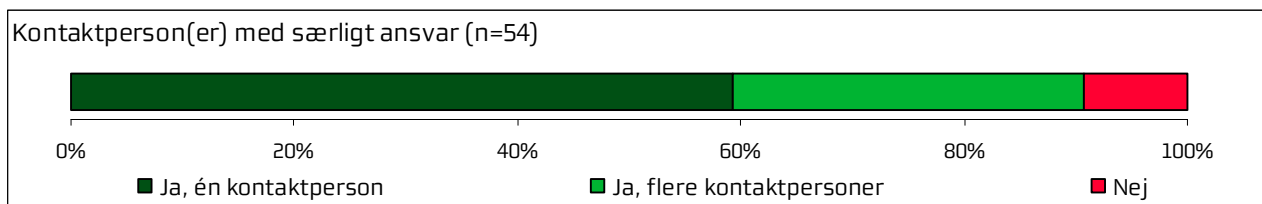
4.2 Inden indlæggelsen og ved modtagelsen på afdelingen



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%	73%*	86%
Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen?	98%	-	-	100%	92%	97%
Oplevede du, at der var ventetid ved din modtagelse på afdelingen?	39%	-	-	73%*	29%	46%
Informerede personalet dig om ventetiden ved din modtagelse?	77%	-	-	91%	63%	75%

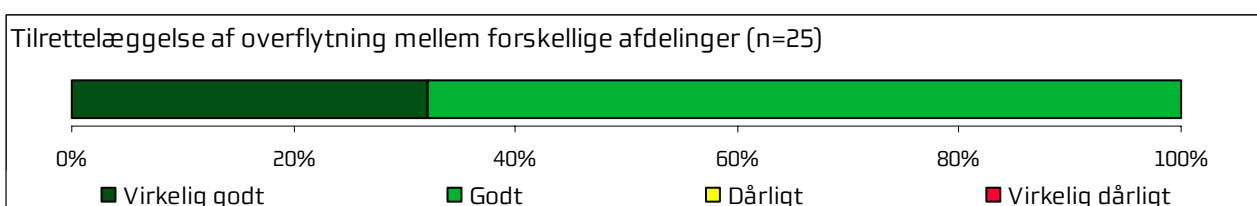
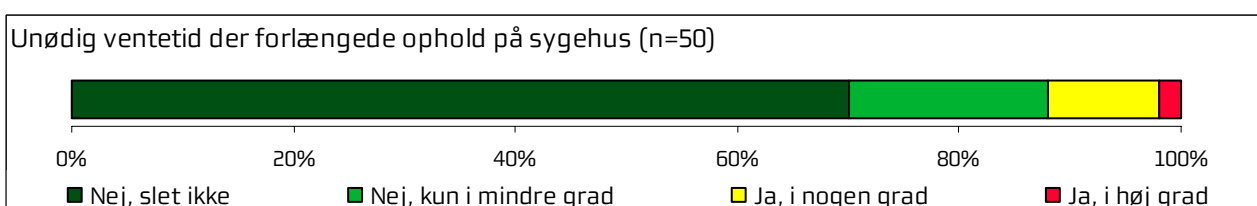
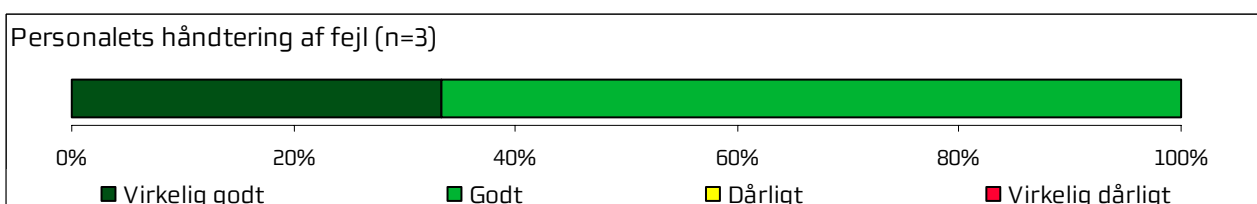
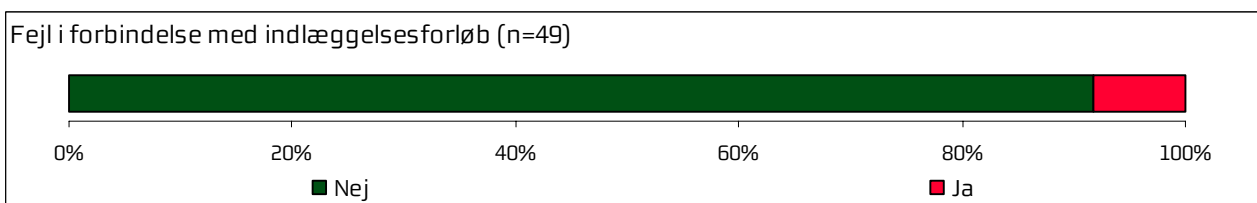
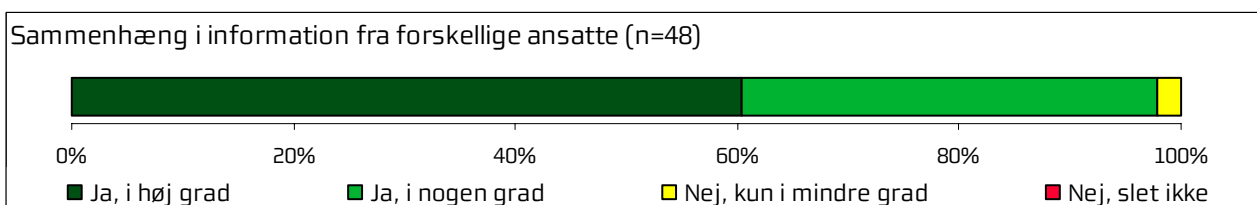
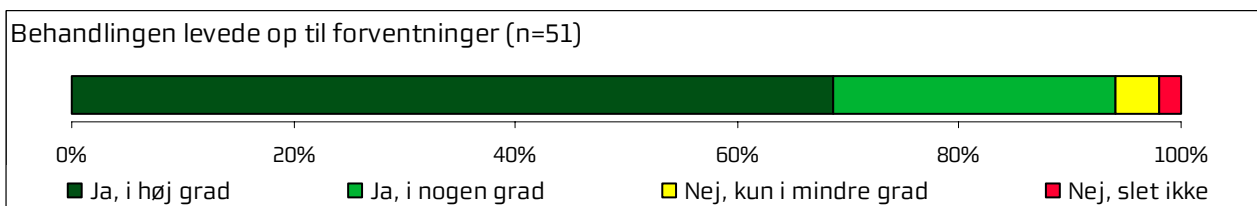
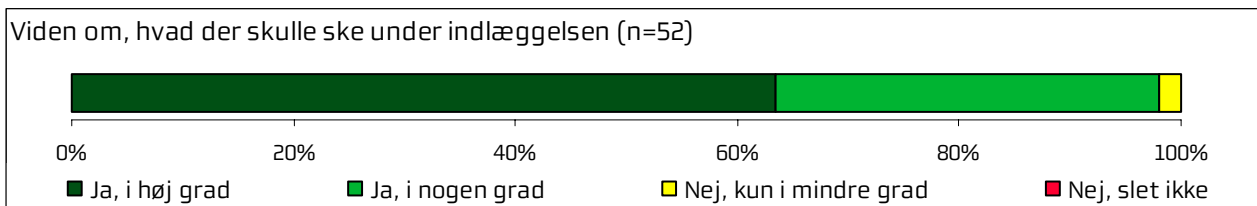
4.3 Personale



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?	91%	-	-	94%	76%*	87%
Hvordan vurderer du, at afdelingens personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	96%	-	-	100%	86%	95%
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	98%	-	-	100%	81%*	93%
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	95%	-	-	98%	84%	91%
Fik du den menneskelige støtte, du havde brug for fra personalet, mens du var indlagt?	96%	-	-	98%	82%*	94%
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	98%	-	-	100%	91%	98%

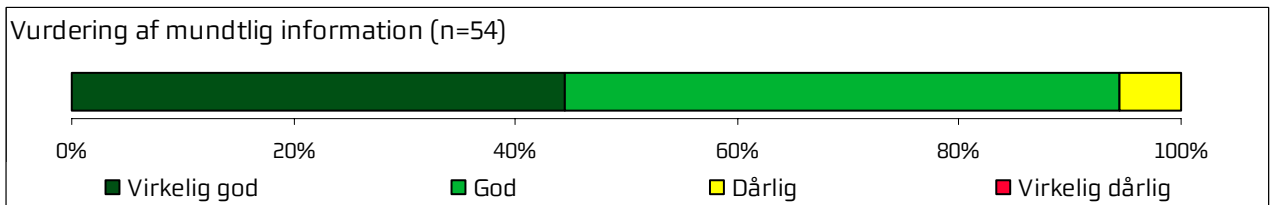
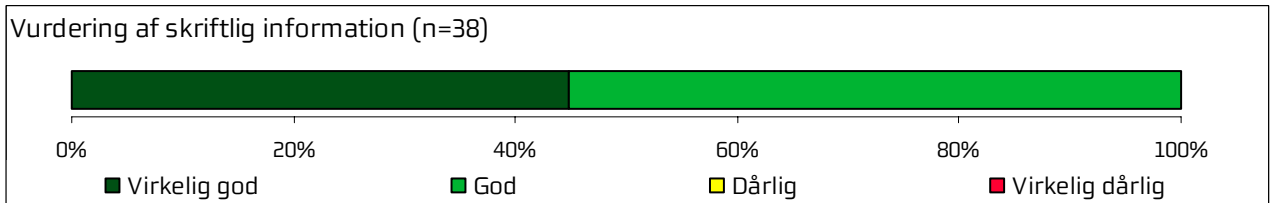
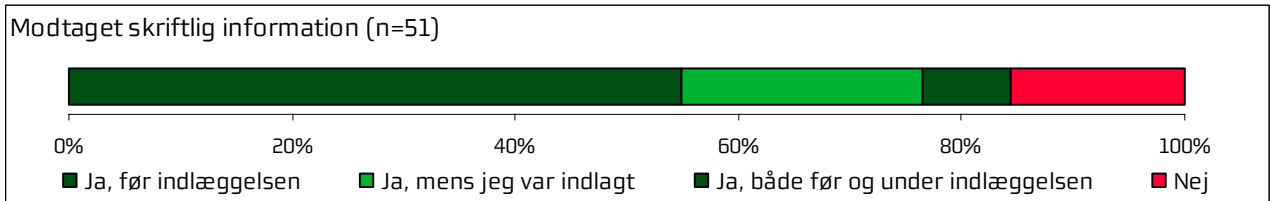
4.4 Behandlingsforløb



Afsnittets resultater set i forhold til de øvrige afsnit på hospitalet

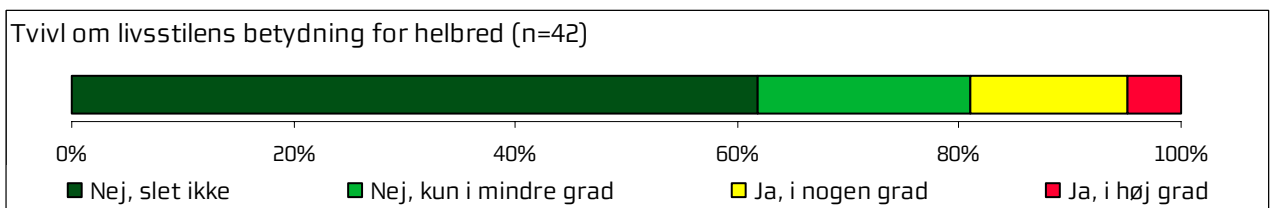
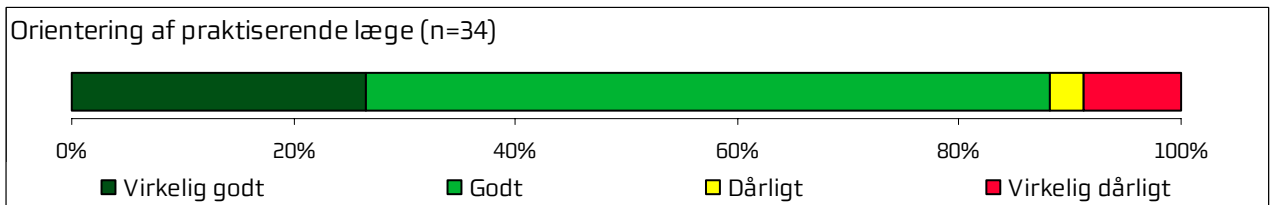
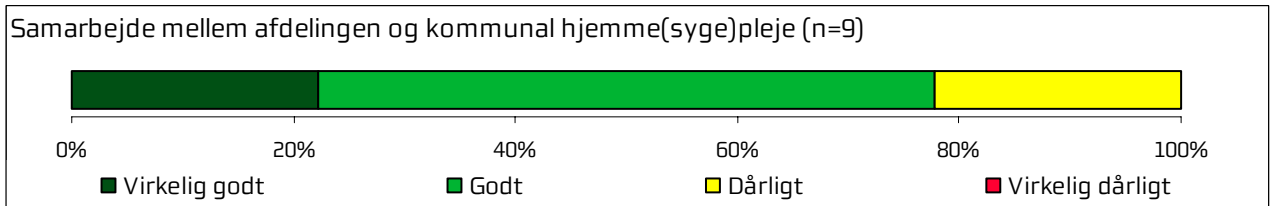
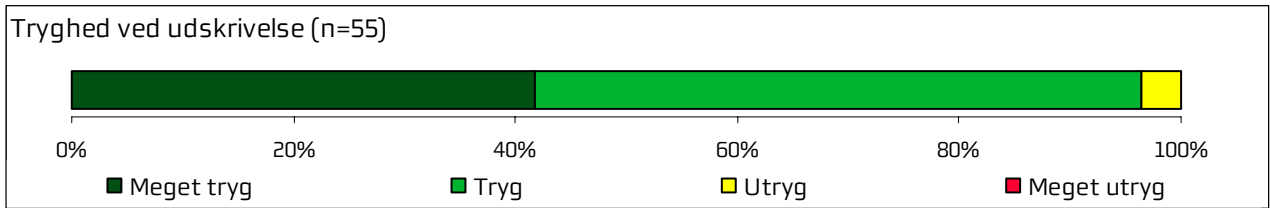
	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske, mens du var indlagt?	98%	-	-	100%	71%*	93%
Levede behandlingen op til dine forventninger?	94%	-	-	98%	86%	93%
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte på afdelingen?	98%	-	-	98%	78%*	93%
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb?	92%	-	-	94%	73%*	83%
Hvordan synes du alt i alt, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	100%	-	-	100%	53%	78%
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid på undersøgelser eller behandlinger, der forlængede dit ophold på sygehuset?	88%	-	-	94%	65%*	84%
Hvordan vurderer du, at din overflytning mellem forskellige afdelinger var tilrettelagt?	100%	-	-	100%	76%*	91%

4.5 Information



	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har du i forbindelse med dit indlæggelsesforløb modtaget skriftlig information om din sygdom og behandling?	84%	-	-	85%	23%*	69%*
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik?	100%	-	-	100%	93%	99%
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik, mens du var indlagt?	94%	-	-	100%	81%*	95%

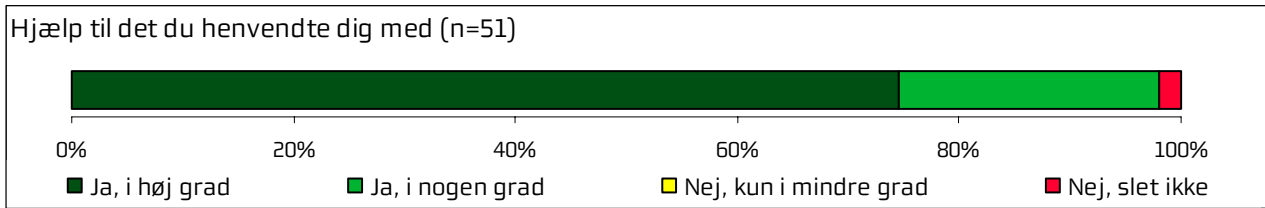
4.6 Udskrivelse



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?	96%	-	-	96%	83%*	91%
Hvordan vurderer du, at afdelingen og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje samarbejdede om din udskrivelse?	78%	-	-	100%	55%	86%
Hvordan vurderer du, at afdelingen orienterede din praktiserende læge om dit behandlingsforløb?	88%	-	-	100%*	69%*	84%
Har du, efter du blev udskrevet fra afdelingen, været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?	81%	-	-	95%	61%*	75%

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?	98%	-	-	100%	89%	97%

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 B3

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
4	Utroligt søde sygeplejersker under hele indlæggelsen.	Godt
6	Oplevede LANG ventetid ved indlæggelse/udskrivelse (3-4 timer), hvor jeg bare skulle vente på der blev en seng ledig. Der var ingen grund til at lave indlæggelse om formiddagen, når der først er en seng ledig over middag, og når der ikke skal ske andet end en blodprøve og en lægesamtale hele dagen :-/	Virkelig godt
7	Jeg lå i modtagelsen under hele opholdet. Og toiletterne var ikke særlig lækre.	Godt
8	Alt er til UG. Det er byens bedste hospital, alle er søde og rare. Tak.	Virkelig godt
9	Jeg mener hele oplevelsen var "rar" under de givne omstændigheder. Der var ikke rigtig noget, der gjorde mig utilpas på nogen måde.	Virkelig godt
10	Kedelige forhold når man ikke er sengeliggende. Overfyldt opholdsrum.	Godt
11	Måske planlægning af indlæggelse og udskrivelse lidt anderledes, så man ikke føler, man er i vejen.	Godt
15	Ja, jeg synes at jeg fik forkert medicin på Silkeborg Sygehus før jeg kom til Skejby Sygehus. Det skal I være opmærksomme på.	Godt
19	Jeg fik sammen med sønnen klar besked om, hvordan det forholder sig med mit hjerte. Tak.	Godt
20	Har aldrig oplevet andet end venligt og imødekommende personale. Det er frustrerende med de mange lyde fra kaldeanlægget på gangen. Det kunne være ønskeligt med lysdæmpere på alle stuerne.	Virkelig godt
22	Jeg synes, man mangler en telefon, når man er sengeliggende.	Godt

Afsnit B3

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

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
✎ 1	Jeg ventede i seks timer uden mad, før jeg kom for. Ellers god.	Virkelig godt
✎ 5	Ventetiden var alt for lang, 1½år. Hjerteproblemer giver en meget dårlig livskvalitet. Nu venter jeg igen, da operationen mislykkedes. Jeg venter og venter og går på arbejde, når jeg kan. Har ringet til patientklagenævnet, men intet hjælper.	Godt
✎ 9	Det var en meget kort, ubetydelig ventetid.	Virkelig godt
✎ 11	Lidt "samlebåndsagtig". Ordene en formiddag, "vi har desværre ikke en stuegang endnu, der skal lige gå en patient hjem". Håber den seng når at blive gjort ren, kold bliver den ikke. Personalet, "vi har ikke glemt dig".	Godt
✎ 16	Silkeborg Sygehus henviser til forundersøgelse i Skejby. Resultat fra Skejby til Silkeborg fremsendt i løbet af en uge. Orientering om resultat til mig først fremsendt efter 12 dage. Herefter afventes indkaldelse til indgreb i Skejby. Indkaldelse 30 dage frem.	Virkelig godt
✎ 20	"Akut" var ikke med pludselig udrykning, men med anmodning fra geriatrisk afdeling om en opfølgende/uddybende undersøgelse efter hjerteoperation.	Virkelig godt
✎ 21	Ventetiden var kortere end ventet, hvilket var positivt!	Virkelig godt

Afsnit B3

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

	ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
	11	Hæmatom - infektion, pacemaker.	Godt
	15	Ikke fra Skejby Sygehus.	Godt

Afsnit B3

Har du uddybende kommentarer til dit behandlingsforløb?

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
7	Det var irriterende at skulle faste indtil om eftermiddagen. Min undersøgelse blev en del længere end forventet, så jeg var først tilbage på stuen om aftenen.	Godt
9	Det hele var meget professionelt og godt.	Virkelig godt
10	Jeg havde tidligere gennemgået samme undersøgelse, og var derfor selv velforberedt og rolig.	Godt
11	Har stadig men efter pacemaker-operation i marts i år. Hæmaton, trækning, pace ligger "lidt højt" Måtte selv ringe til B3 til pacekontrol - egen læge ikke hørt efter godt en måned.	Godt
12	Der var nogen forvirring i forbindelse med overflytning til Silkeborg Sygehus. Brist i koordineringen.	Godt
13	Jeg kan ikke vurdere om ventetiden var unødvendig, idet jeg ikke kender normeringen i forhold til akutpatienter. Så en ventetid på syv timer kan være "helt efter bogen".	Virkelig godt
14	Kom fra Randers Sygehus en tidlig morgen, blev opereret om eftermiddagen. Sendt til Randers igen dagen efter.	Dårligt
17	Jeg skulle have foretaget en ballonudvidelse af kranspulsåren. Efter forudgående undersøgelse i Herning. Ved begge blev pulsåren i højre lyske perforeret for at indføre kateder. Før andet indgreb forsøgte jeg at informere min kontaktperson om, at første indgreb var foretaget samme sted. Hun klargjorde mig alligevel til indgreb i højre side, hvilket ifølge min vurdering gav mere høje smerter både under og efter indgrebet. I begge indgrebsituationer oplevede jeg at lokalbedøvelsen ikke var TILSTRÆKKELIG!	Godt
18	Søde sygeplejersker og læger og samtidigt hjælpsomme. Er meget tilfreds med personalet.	Godt

Afsnit B3

Har du uddybende kommentarer til din udskrivelse?

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
2	Under indlæggelsen og efter behandling savnede jeg en samtale med en læge, som vidste noget om forløbet/operationen. Jeg måtte bede om det, men fik talt lidt med en udenforstående læge, som undrede sig over, at hun skulle stille på afdelingen. Det er forvirrende, at man "kun" taler med sygeplejersken NN med mindre, man beder om andet. De ved ikke andet end det skrevne. Måske er det bare sådan... Og sygeplejerskerne var søde og venlige - stort set - så jeg klager ikke over dem. Blot følte det tomt om ligegyldigt efter behandlingen, slet ikke at se lægen der gjorde det. Er nok forkælet...	Intet svar
3	Indlæggelsen var i orden, men jeg syntes da, jeg kom hjem og mit blodtryk overhovedet ikke var i orden. Jeg rendte ved min læge i snart tre måneder inden det var nogenlunde. Samt jeg skulle have været til kontrol inden tre måneder, men de havde glemt mig. Nu skal jeg starte det hele på Fredericia sygehus, helt forfra med forundersøgelse.	Godt
5	Ved udskrivelsen skulle jeg endelig komme igen, hvis operationen ikke lykkedes. Det skulle være hurtigt! SNAK er det. Intet omkring tidspunkter passer.	Godt
7	Jeg fik en virkelig fin behandling af lægen NN, da han iværksatte en yderligere undersøgelse af mit hjerte, selvom det var langt over det tidspunkt, hvor han havde fri.	Godt
9	Fik ikke den nødvendige oplysning om konsekvenserne, operationen havde på min livsstil.	Virkelig godt
11	Rødme omkring arret, ingen tager stilling. Nummer fire personale, en læge skal tage stilling, og der skulle antibiotika intravenøst inden hjemturen. Sådan gik en hel formiddag, og jeg vidste, der var en, der ventede på min seng. Alt i alt et "begivenhedsrigt døgn", har det godt, pacen går ind, inden jeg går ud, er kontrolleret, en "OPLEVELSE" at være på den side af "plankeværket". Alle søde, rare, smilende.	Godt
13	Ved udskrivelsen blev det aftalt, at jeg skulle henvises til rehabilitering på Amtssygehuset i Århus, men her blev jeg afvist. En af tre forskellige (bort) forklaringer var, at jeg ikke var akutpatient. Det er ynkeligt af Amtssygehuset, at man ikke kender sine egne regler. Derudover er det for samfundet helt evident, at alle patienter kommer hurtigt på fode igen - det mener Amtssygehuset vist ikke. Jeg deltager nu i et lignende forløb (tror jeg) via Århus Kommune, men ville nok være bedre tilpas, hvis mine medkursister havde samme skavank og lignende baggrund som jeg. Det var den funktion, jeg forventede, Amtssygehuset var den samlende funktion for.	Virkelig godt
16	Jeg havde forventet, at Silkeborg Sygehus, som har henvist mig til Skejby, havde kontaktet mig efter hjemsendelse for optræning, motion mv.	Virkelig godt
20	Under indlæggelse i pågældende periode var det ikke aktuelt med skriftlig information. Under tidligere indlæggelse, har der altid været god information både skriftligt og mundtligt.	Virkelig godt

