

**LANDSDÆKKENDE  
PATIENTUNDERSØGELSER 2009  
Afsnitsrapport**

**Indlagte**





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

**Organkirurgisk afsnit K05  
Organkirurgisk Afdeling  
Regionshospitalet Viborg, Skive og Kjellerup**

## **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](mailto: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.<sup>1</sup>

## 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:	67
Besvarelser fra afsnittets patienter:	47
Afsnittets svarprocent:	70%

## 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.

<sup>1</sup> 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.

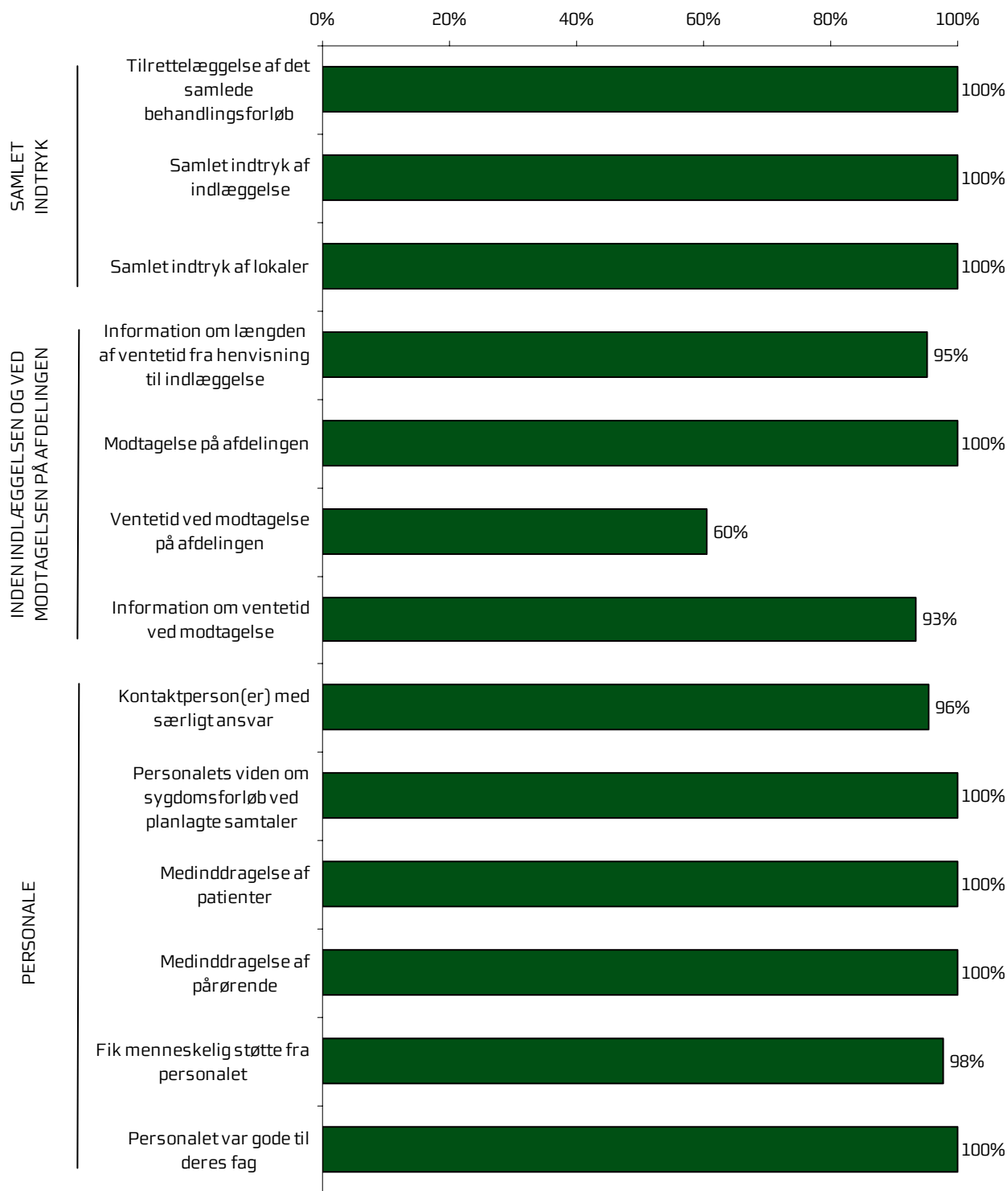


### **3 Afsnittets resultater – et hurtigt overblik**

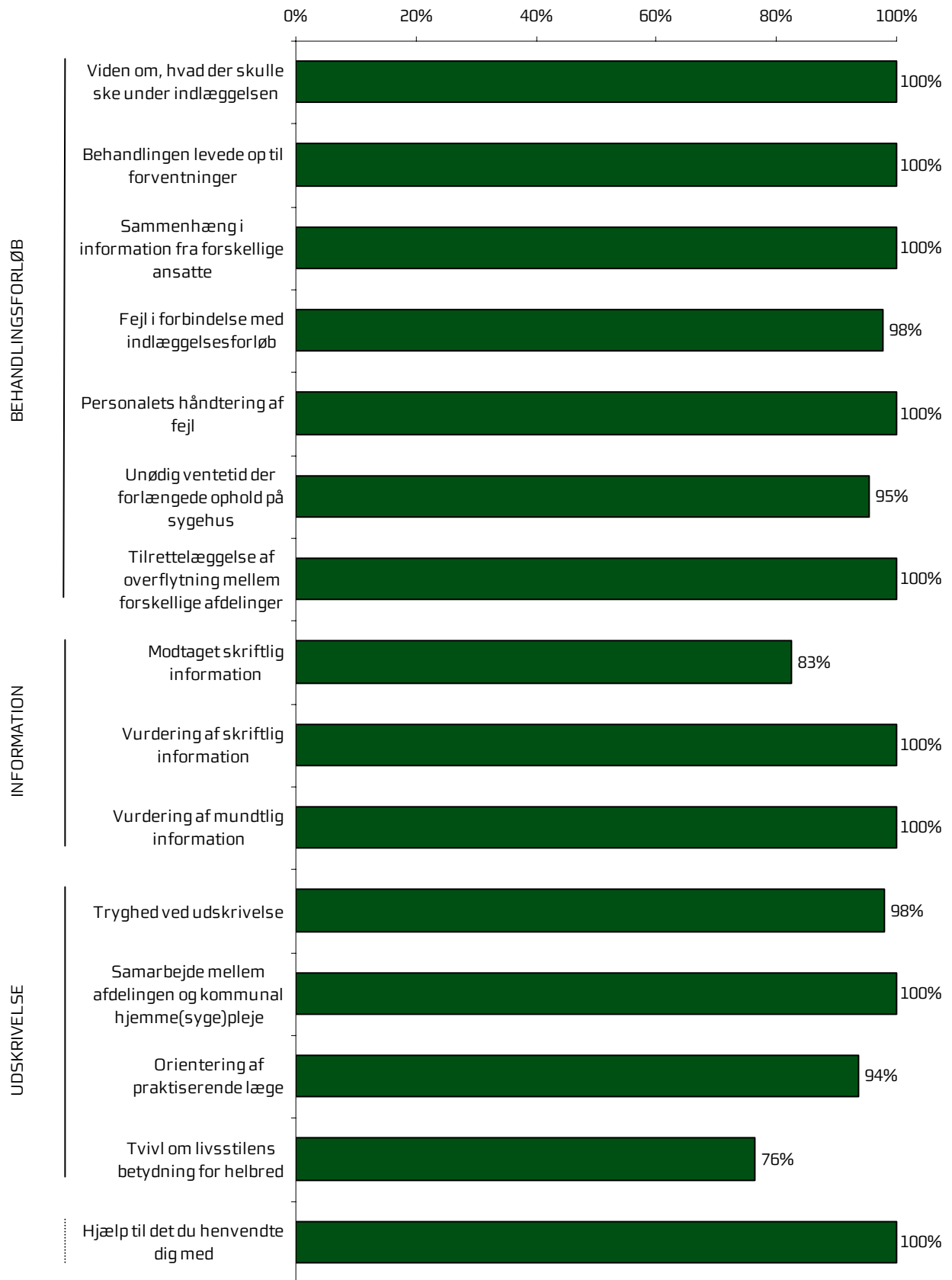
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afsnittets patienter. Den nedenstående figur viser andelen af patienter, hvis svar på de forskellige spørgsmål i spørgeskemaet må betegnes som udtryk for en positiv vurdering eller oplevelse, og figuren indikerer således, hvilke områder 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.<sup>2</sup>

### 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.

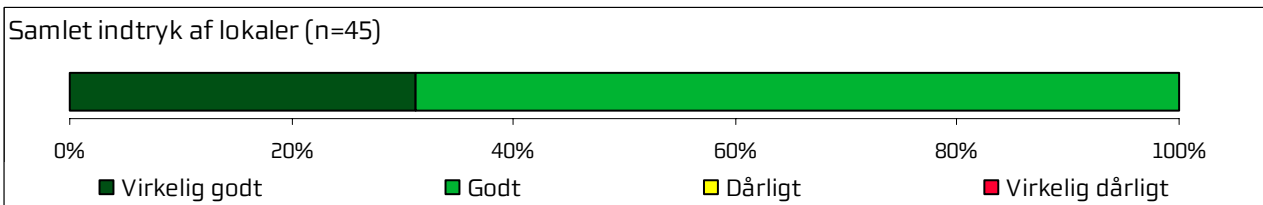
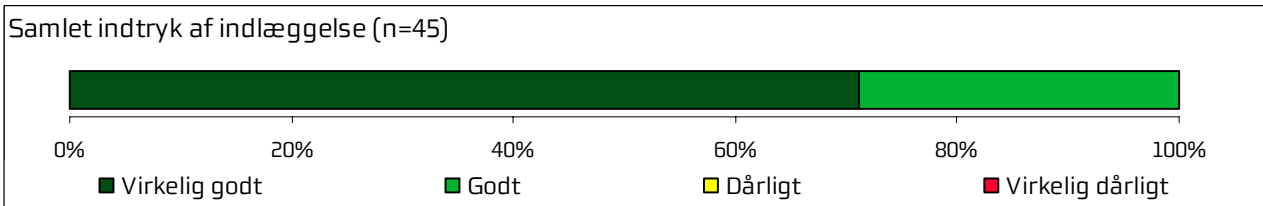
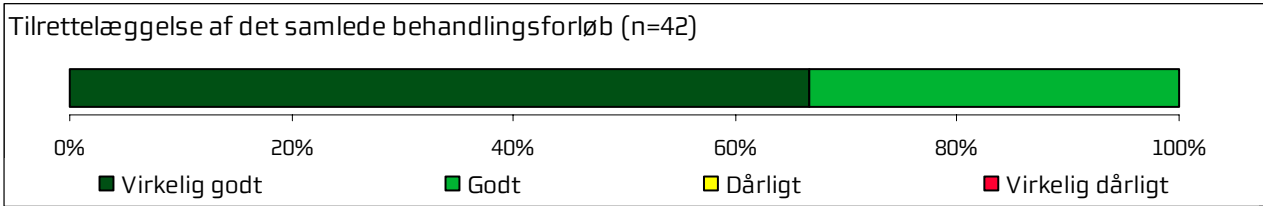
### Tilfældige forskelle?

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.

---

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

### 4.1 Samlet indtryk

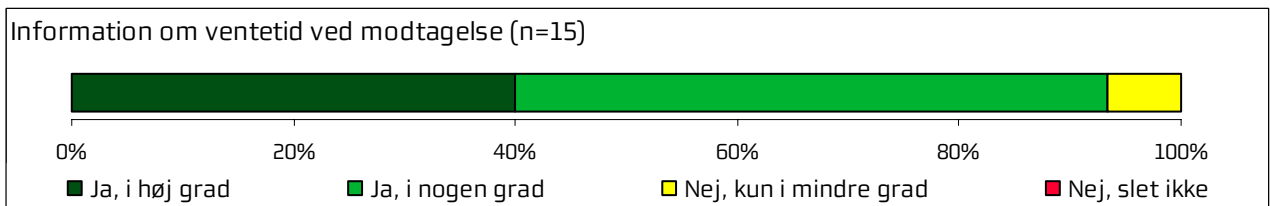
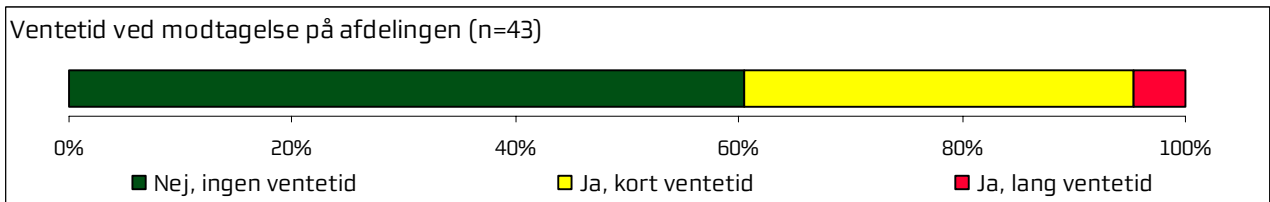
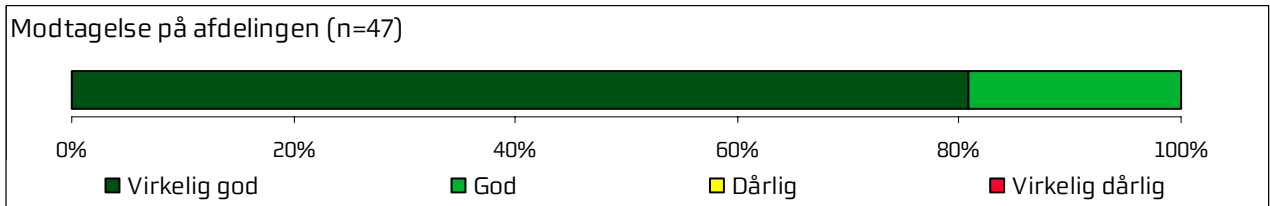
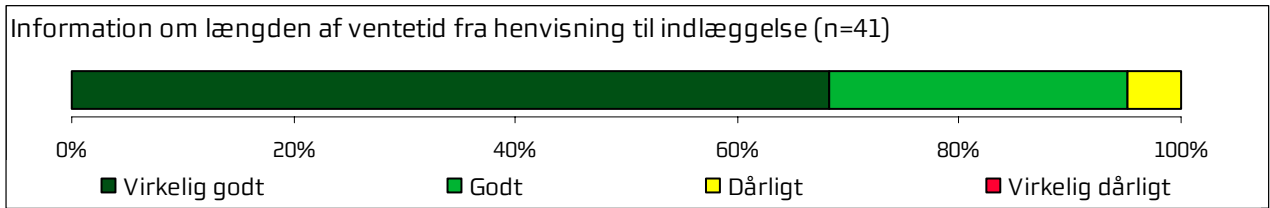




Afsnittets resultater set i forhold til de øvrige afsnit på hospitalet

	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du alt i alt, at dit samlede behandlingsforløb var tilrettelagt?	100%	-	-	98%	82%*	92%
Hvad er dit samlede indtryk af din indlæggelse på afdelingen?	100%	-	-	99%	85%*	93%
Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler?	100%	-	-	97%	85%*	91%*

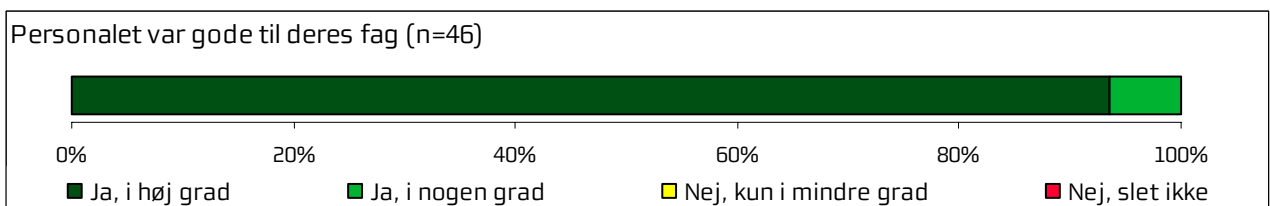
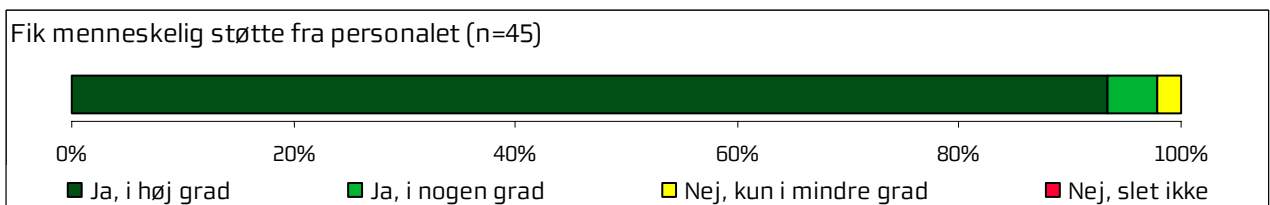
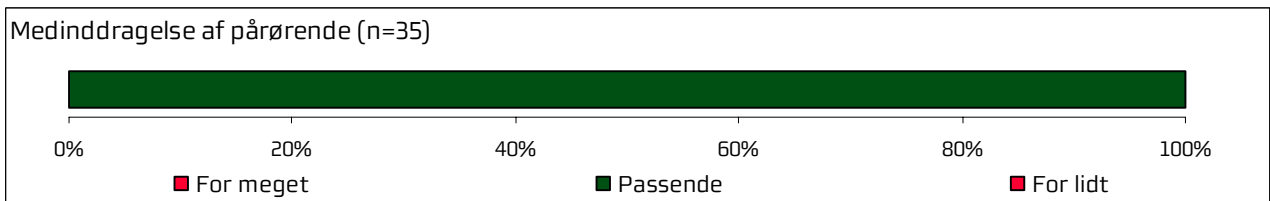
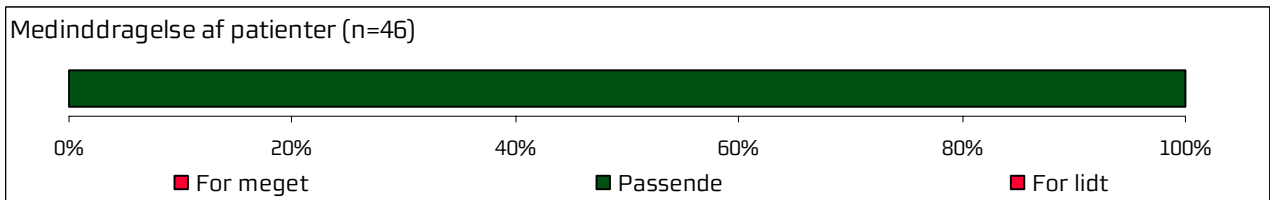
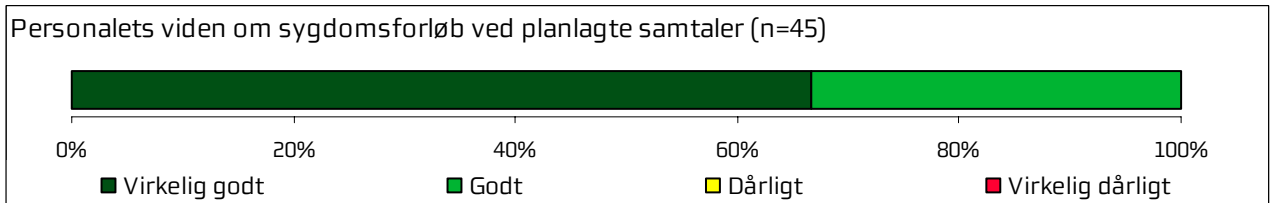
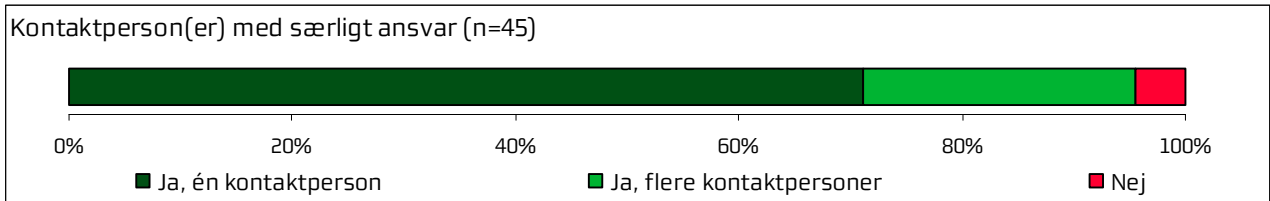
## 4.2 Inden indlæggelsen og ved modtagelsen på afdelingen



Afsnittets resultater set i forhold til de øvrige afsnit på hospitalet

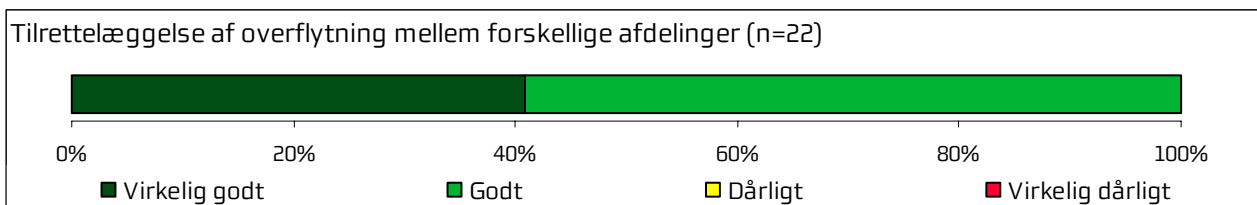
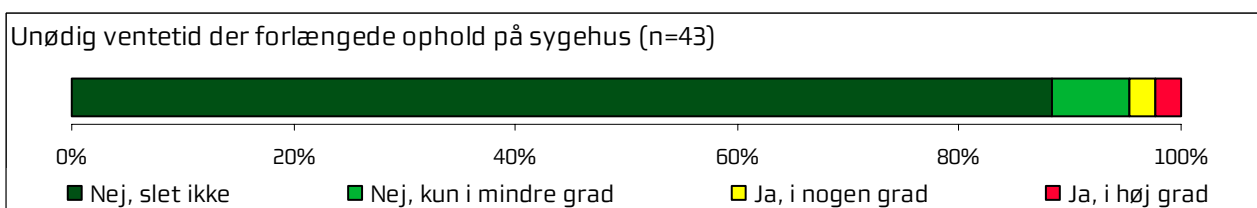
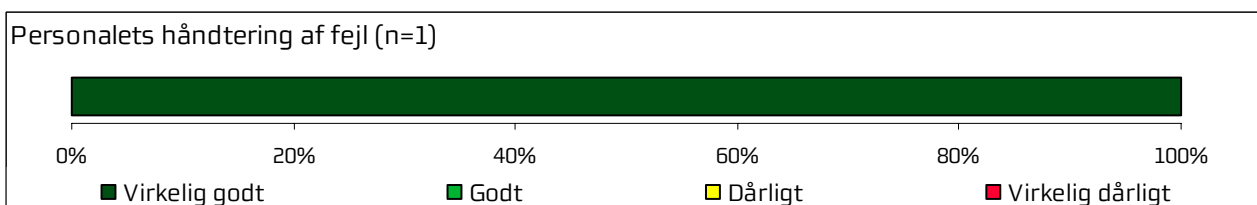
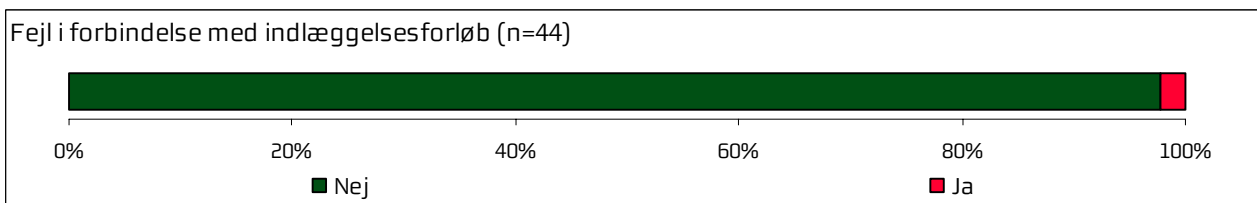
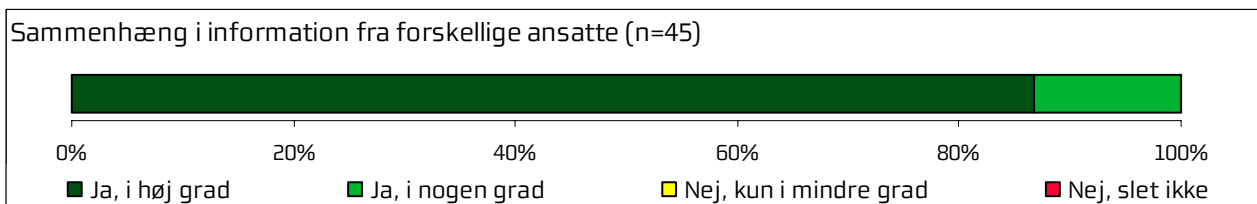
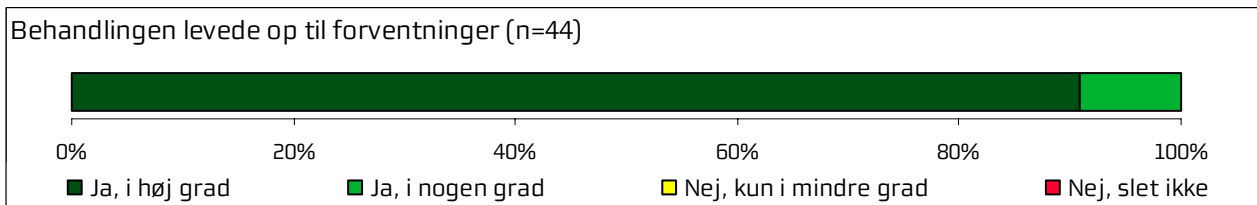
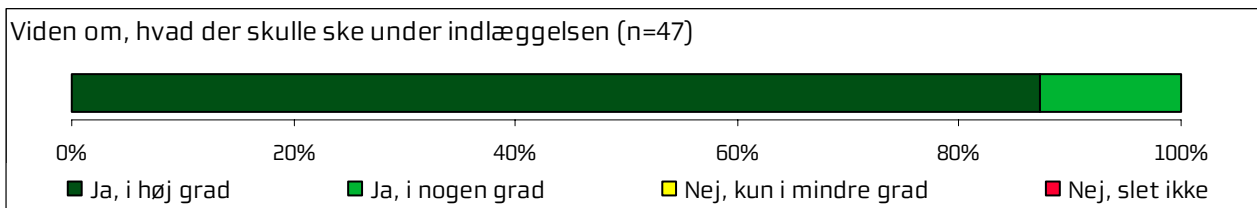
	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at du blev informeret om længden af ventetiden, fra du blev henvist til afdelingen, til du blev indlagt?	95%	-	-	100%	88%	94%
Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen?	100%	-	-	100%	91%*	97%
Oplevede du, at der var ventetid ved din modtagelse på afdelingen?	60%	-	-	71%	30%*	49%
Informerede personalet dig om ventetiden ved din modtagelse?	93%	-	-	83%	54%*	68%*

### 4.3 Personale



	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at én eller flere kontaktpersoner på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb?	96%	-	-	89%	71%*	79%*
Hvordan vurderer du, at afdelingens personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	100%	-	-	99%	81%*	91%*
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	100%	-	-	97%	79%*	87%*
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	100%	-	-	94%	70%*	83%*
Fik du den menneskelige støtte, du havde brug for fra personalet, mens du var indlagt?	98%	-	-	97%	81%*	91%
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	100%	-	-	100%	90%*	96%

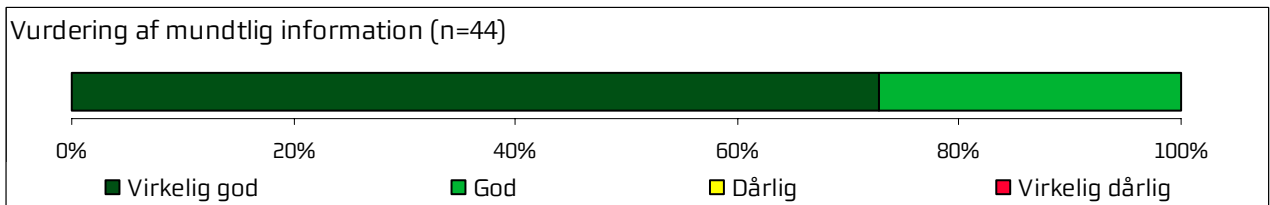
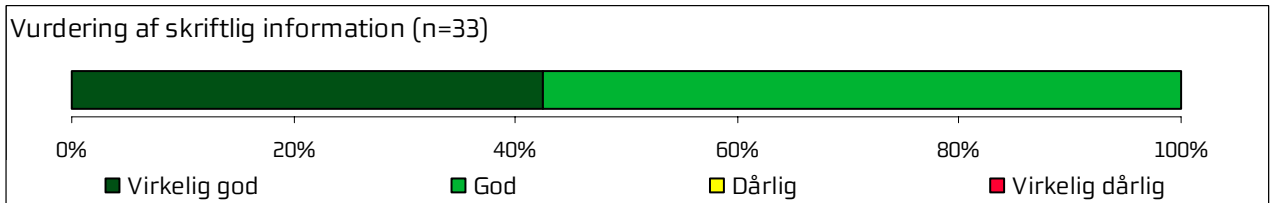
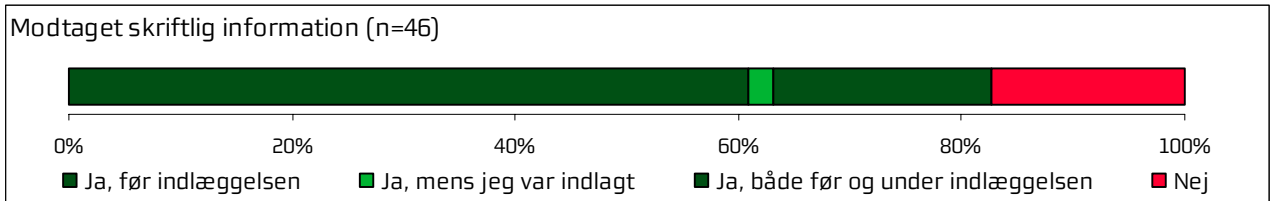
### 4.4 Behandlingsforløb



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?	100%	-	-	98%	70%*	85%*
Levede behandlingen op til dine forventninger?	100%	-	-	95%	81%*	88%*
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte på afdelingen?	100%	-	-	98%	79%*	88%*
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb?	98%	-	-	90%	77%*	84%*
Hvordan synes du alt i alt, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	100%	-	-	92%	55%	65%
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid på undersøgelser eller behandlinger, der forlængede dit ophold på sygehuset?	95%	-	-	95%	70%*	83%*
Hvordan vurderer du, at din overflytning mellem forskellige afdelinger var tilrettelagt?	100%	-	-	100%	79%*	90%

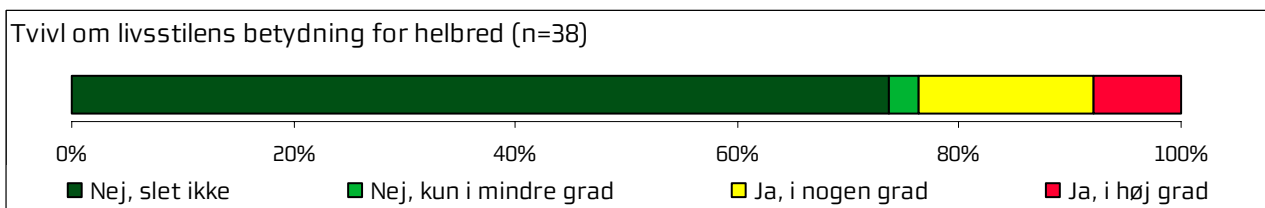
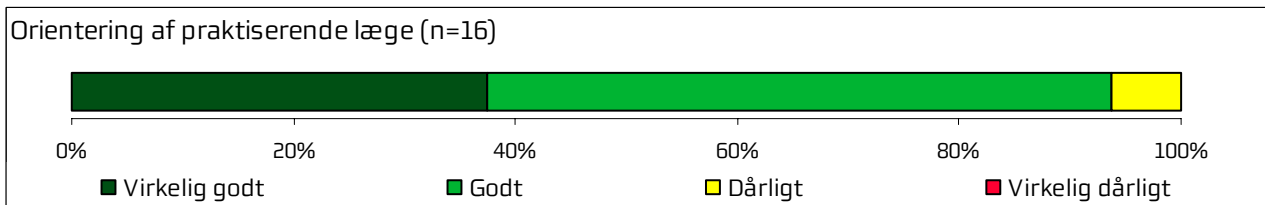
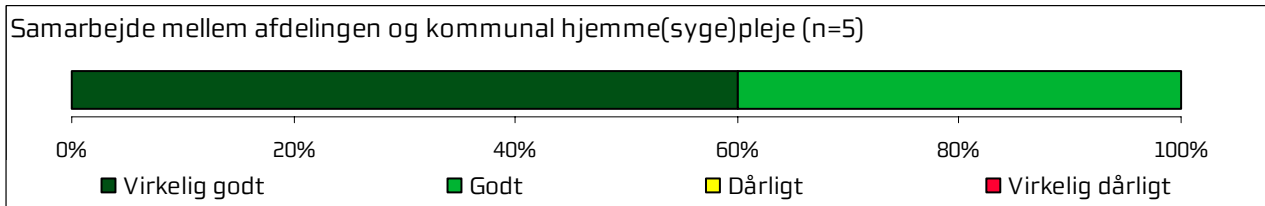
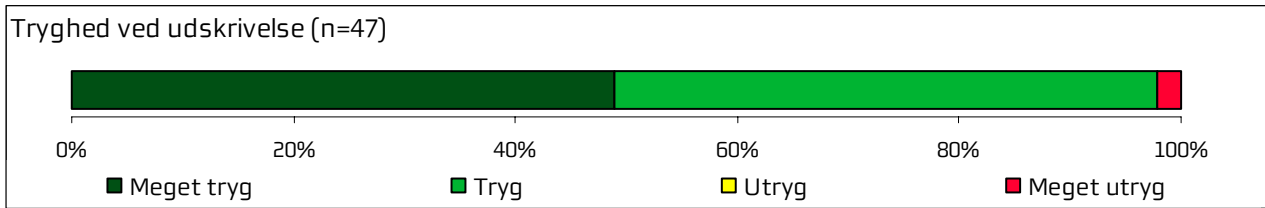
## 4.5 Information





	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har du i forbindelse med dit indlæggelsesforløb modtaget skriftlig information om din sygdom og behandling?	83%	-	-	76%	28%*	50%*
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik?	100%	-	-	100%	94%	98%
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik, mens du var indlagt?	100%	-	-	99%	82%*	90%*

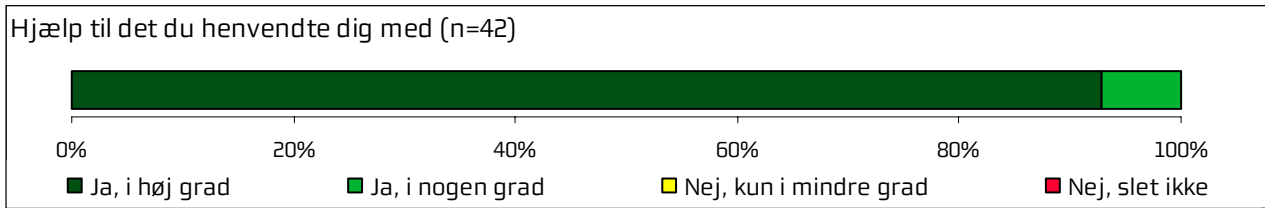
## 4.6 Udskrivelse



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?	98%	-	-	93%	81%*	87%*
Hvordan vurderer du, at afdelingen og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje samarbejdede om din udskrivelse?	100%	-	-	96%	76%	87%
Hvordan vurderer du, at afdelingen orienterede din praktiserende læge om dit behandlingsforløb?	94%	-	-	99%	75%	87%
Har du, efter du blev udskrevet fra afdelingen, været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?	76%	-	-	81%	67%	74%

### 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?	100%	-	-	100%	87%*	94%



## **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.

## Organkirurgisk afsnit K05

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	Hele personalet var så utrolig søde, informative og venlige. En super oplevelse af hele afdelingen er, hvad jeg oplevede der.	Virkelig godt
4	Jeg har før og under min indlæggelse haft et meget flot forløb, jeg kunne ikke få bedre modtagelse og behandling - Holstebro/Viborg. Hvorimod ventetiden for efterbehandling (stråler) har gjort mig MEGET UTRYG, det svarer slet ikke til det, jeg har fået stillet i udsigt, nemlig start på strålebehandling 4-6 uger efter operation. En indkaldelse fra Århus med start på denne behandling - fem måneder efter min operation - chokerede mig virkelig, og det er SLET IKKE GODT NOK. Efter 2½ måneder er jeg nu i gang i Vejle.	Virkelig godt
5	Det har været en god oplevelse, jeg synes alt har været til ug! Om det så var en glemt genstand, blev den sendt til mig. Jeg håber, dette kommer til personalets kendskab.	Virkelig godt
6	De led under pladsmangel - så samtaler forud for operation måtte foregå i en krog på gangen, men selv det kunne ikke mærkes som en frustration.	Virkelig godt
7	Jeg bad om enestue, da jeg var nervøs for infektion og samtidig havde jeg bare brug for at være mig selv. Det ønske efterkom man på Viborg Sygehus/afdelingen. Fantastisk flot...	Godt
11	De er meget, meget søde - hele plejepersonalet og de læger jeg har haft med at gøre.	Godt
12	Det trak meget ind af vinduerne. Ellers godt.	Virkelig godt
13	Jeg har fået al den omsorg og støtte, man kan tænke sig. Tak til Viborg Sygehus	Godt
14	Jeg synes, afdelingen (personalet) virkelig var gode til at komme og informere, hvad der skulle ske, og bare høre en til hvordan det går. Er utroligt dejligt og man føler sig ikke alene, "men er virkelig velkommen".	Virkelig godt
15	Selv samme person, som prøvede at presse mig til at lade vandet, bad jeg om at hente en kande vande eller juice. Jeg fik den besked, at jeg selv kunne hente det! Jeg henfører hermed til, at jeg senere måtte anmode om, at blive natten over pga. smerter. Summa summarum: glimrende forløb, bortset fra manglende medicin ved udskrivning - SAMT et styk personale.	Godt
16	Boede på patienthotel, det var rigtig godt.	Godt
17	Godt med overflytning til patienthotellet dagen efter operationen og de daglige besøg i Mamma-centret.	Virkelig godt
19	Ros til personalet, der var utrolig positive og altid i godt humør. Især kunne jeg lide den (lidt) sorte humor, der blev brugt, det passede godt til mig! :-)	Virkelig godt



-  20 Jeg har kun ros til et meget kvalificeret personale. Aller er søde og venlige, jeg følte virkelig, at de var der for min skyld. Virkelig godt

## Organkirurgisk afsnit K05

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

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
 2	Kun positiv!	Virkelig godt
 6	Forløbet bar præg af, at der var lagt en plan, hvorefter dagen før operationen skulle forløbe. "Stjerneløbet" blev fulgt af den samme sygeplejerske, som hele tiden var opmærksom på spørgsmål, der måtte opstå undervejs. Disse blev undersøgt, imens anden undersøgelse/forberedelse blev foretaget og derefter besvaret ved næste kontakt. Det virkede meget professionelt og tog udgangspunkt i mig som person. Den ventetid, der måtte være ved de forskellige undersøgelser, virkede derfor ikke på mig som formålsløs - jeg havde fået at vide, hvordan situationen ville være. Jeg følte mig ikke glemt.	Virkelig godt
 7	Det var en fantastisk hurtig ekspedition fra man var til samtale og fik prøvesvarene til indlæggelsen kun få dage efter. Det var en skøn service og hurtig behandling.	Godt
 13	Det var rigtig dejligt, at jeg mødte de samme mennesker, hver gang jeg kom ambulante senere. Man følte sig tryk.	Godt
 15	Den første undersøgelse måtte udskydes til senere dato, da ventetiden blev for lang - trods fastsat klokkeslæt. Men hurra for den læge, som skulle undersøge mig, han sendte ganske kort efter et beklagende og undskyldende brev. En stor cadeau til ham. Jeg har kvitteret positivt over for ham. Godt gået af lægen.	Godt
 19	Efter konstatering af brystkræft, gik det hurtigt, virkeligt effektivt.	Virkelig godt

## Organkirurgisk afsnit K05

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

	<b>ID</b>	<b>Kommentar</b>	<b>Patientens samlede indtryk</b>
	18	Hjertestop under operation.	Virkelig godt







## Organkirurgisk afsnit K05

### Har du uddybende kommentarer til dit behandlingsforløb?

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
6	Alt i alt er jeg dybt imponeret over hele mit forløb. Jeg er meget positivt overrasket over, hvor godt alt fungerede og de individuelle hensyn, der var plads til at tage. Måske påvirkede de negative omtaler i dagspressen - jeg udbredte mig til alle, der gad høre, hvor godt det fungerede for mig. Alt andet end anledningen har været en positiv og stor menneskelig oplevelse.	Virkelig godt
7	Fantastisk forstående sygeplejersker og lyttende.	Godt
10	Skulle have været opereret mandag formiddag, men kom først til tirsdag morgen.	Godt
13	Jeg var på patienthotel, og det var fantastisk. Man lever ikke i denne sygeverden, og jeg tror, at man hurtigere kommer videre efter en operation.	Godt
15	Jeg blev henvist til selv at købe smertestillende medicin - en lørdag formiddag! Et stk. personale prøvede at tvinge mig til toilet for at lade vandet efter operationen. Jeg var tørlagt grundet faste. Måtte bede hende skrubbe af. Positivt: måtte anmode om at blive natten over efter operation pga. stærke smerter. Blev meget venligt accepteret.	Godt
17	Ventede cirka 3 ½ måned på XX uden at kunne få oplyst noget om ventetiden. Foregik på andet sygehus. Resten var til UG.	Virkelig godt
21	Lægen, der opererede, var fantastisk, tillidsvækkende, informerende, selvfølgelig faglig dygtig!	Virkelig godt

## Organkirurgisk afsnit K05

### Har du uddybende kommentarer til din udskrivelse?

	<b>ID</b>	<b>Kommentar</b>	<b>Patientens samlede indtryk</b>
	3	Har været godt tilfreds med mit sygdomsforløb og behandling + efterbehandling.	Virkelig godt
	6	Efter et par dage på patienthotel tog jeg hjem før tiden, det gav ingen problemer. Efter en snak med sygeplejersken var jeg helt på det rene med, om jeg turde tage hjem.	Virkelig godt
	7	Meget professionelt sygehus og styr på tingene på Viborg Sygehus. Kan kun give mine varmeste anbefalinger til lægerne, sygeplejerskerne samt sygehuset.	Godt
	8	Efterbehandling virkelig god.	Intet svar
	9	Jeg har ikke talt med min egen læge siden.	Virkelig godt
	15	Et enkelt styk personale kunne jeg have undværet. Medicin (smertestillende) burde have været udleveret til minimum to dage (weekenden over).	Godt

