

# LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2010

## Afsnitsrapport for indlagte patienter på

Øre-, næse- og halsklinik

Øre-, næse- og halsklinik

Regionshospitalet Randers og Grenaa



01-04-2011

## **Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2010 for Region Midtjylland**

Spørgeskemaundersøgelse blandt 16.249 indlagte og 31.661 ambulante patienter i Region Midtjylland

Rapporten er udarbejdet af Center for Kvalitetsudvikling, Region Midtjylland

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

Telefon: 87 28 49 11

[Center.kvalitetsudvikling@stab.rm.dk](mailto:Center.kvalitetsudvikling@stab.rm.dk)

© Center for Kvalitetsudvikling, 2011

# Indholdsfortegnelse

1	Indledning .....	1
2	Læsevejledning og begrebsafklaring .....	3
3	Afsnittets resultat – et hurtigt overblik .....	5
4	Sammenligning af afsnittets resultat .....	9
	Samlet indtryk.....	10
	Inden indlæggelsen og ved modtagelsen på afdelingen .....	12
	Personale .....	14
	Behandlingsforløb .....	16
	Information.....	18
	Udskrivelse.....	20
	Hospitalets eget spørgsmål .....	22
	Bilag 1: Kommentarsamling .....	25



# 1 Indledning

I oktober og december 2010 blev afsnittets indlagte patienter i en spørgeskemaundersøgelse spurgt om deres oplevelse af indlæggelsen på afsnittet i perioden fra 23. august til 31. oktober. Patienternes svar beskrives i denne rapport.

## Baggrund

Undersøgelsen, der er landsdækkende, gennemføres på vegne af de fem regioner og Indenrigs- og Sundhedsministeriet. Undersøgelsen er siden 2009 gennemført årligt og omfatter indlagte og ambulante patienter på alle landets offentlige sygehuse samt patienter, som har været behandlet på et privathospital efter reglerne om udvidet frit sygehusvalg.

## Formål

Formålet med undersøgelsen er at bidrage med forslag til indsatsområder i arbejdet med den patientoplevede kvalitet på afsnits-, afdelings-, hospitals-, regions- og specialniveau.

I Region Midtjylland indeholder undersøgelsen foruden nationale spørgsmål også regionale og hospitalsspecifikke spørgsmål. Det giver regionen og dens hospitaler mulighed for at få patienternes vurderinger af områder, der er særligt fokus på.

Nogle hospitalsafdelinger i Region Midtjylland har desuden valgt at få deres resultater opgjort på diagnosegrupper.

## Organisering

Projektledelsen af undersøgelsens landsdækkende del varetages af Enheden for Brugerundersøgelser, der sammen med Center for Kvalitetsudvikling i Region Midtjylland udgør projektsekretariatet. Projektledelsen af undersøgelsens regionale del varetages i Region Midtjylland af Center for Kvalitetsudvikling. Den regionale del af undersøgelsen har tilknyttet en regional faglig arbejdsgruppe, som består af én repræsentant fra hvert af regionens hospitaler og en repræsentant fra afdelingen Kvalitet og Sundhedsdata.

## Datagrundlag

I Region Midtjylland er der udarbejdet regionale rapporter på regions-, hospitals-, afdelings- og afsnitsniveau. Rapporterne indeholder patienternes svar på de nationale, regionale og hospitalsspecifikke spørgsmål i undersøgelsen. Den regionale rapportering følger de organisatoriske enheder. Rapporteringen tager udgangspunkt i Sundhedsstyrelsens Sygehus-afdelingsklassifikation, men er i samarbejde med hospitalerne tilpasset organiseringen på hospitalerne. Der er ikke udarbejdet rapporter for afdelinger og afsnit med færre end 15 besvarelser.

Denne rapport er en rapport på afsnitsniveau. Rapporten bygger på svar fra afsnittets indlagte patienter i perioden 23. august-31. oktober 2010. Tabel 1 opsummerer kort rapportens datagrundlag.

**Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten**

Patienter fra afsnittet udtrukket til undersøgelsen:	32
Besvarelser fra afsnittets patienter:	22
Afsnittets svarprocent:	69%

### **Rapportens opbygning**

Rapporten består af følgende kapitler:

- Kapitel 1: Indledning
- Kapitel 2: En kort læsevejledning og begrebsafklaring
- Kapitel 3: Et hurtigt overblik over patienternes tilfredshed
- Kapitel 4: En mere detaljeret præsentation samt sammenligning af patienternes svar

Præsentationen af afsnittets resultat følger temaopdelingen i spørgeskemaet. Spørgsmålene om patienternes samlede indtryk vises dog altid før de øvrige temaer i spørgeskemaet, ligesom eventuelle hospitalsspecifikke spørgsmål vises i et tema for sig selv efter de øvrige temaer.

### **Kommentarsamlingen**

I bilag 1 er patienternes kommentarer gengivet i renskrevet og anonymiseret form.

## 2 Læsevejledning og begrebsafklaring

### Tilfredse og ikke-tilfredse patienter

I rapporten skelnes der for de fleste spørgsmål mellem tilfredse og ikke-tilfredse patienter. 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 svarkategorierne "Virkelig godt" eller "Godt", mens patienterne karakteriseres som ikke-tilfredse, hvis de har benyttet svarkategorierne "Dårligt" eller "Virkelig dårligt".

Dette skel mellem tilfredse og ikke-tilfredse har dels til formål at forenkle rapporteringen i kapitel 3 og er dels en forudsætning for de statistiske test i kapitel 4.

### Svar, der ikke indgår i analyserne

Patienter, som ikke har svaret på spørgsmålene eller har afgivet 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 de neutrale svarkategorier, 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. Spørgsmålenes oprindelige formulering 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 indlæggelse 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).



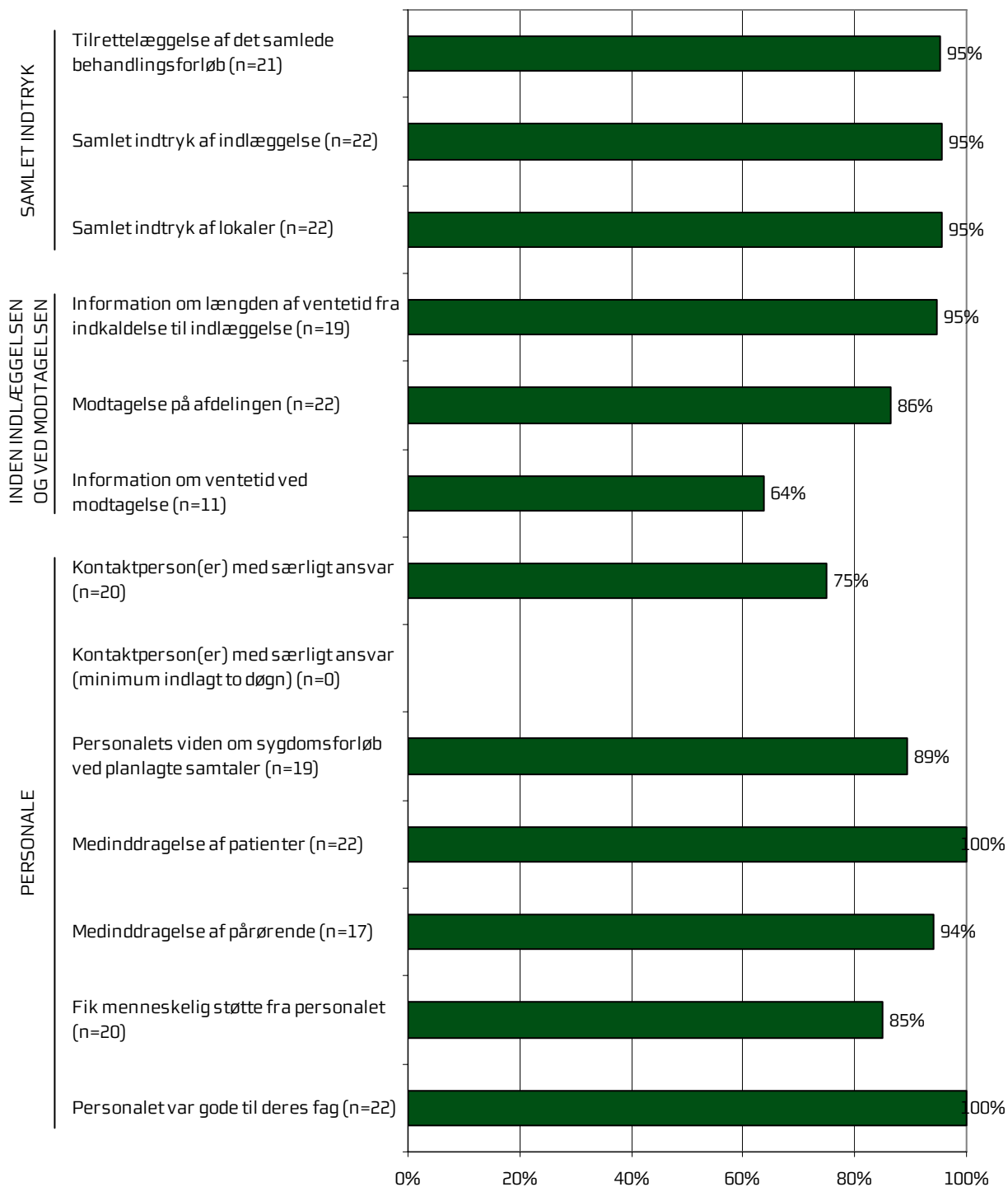


### 3 Afsnittets resultat – et hurtigt overblik

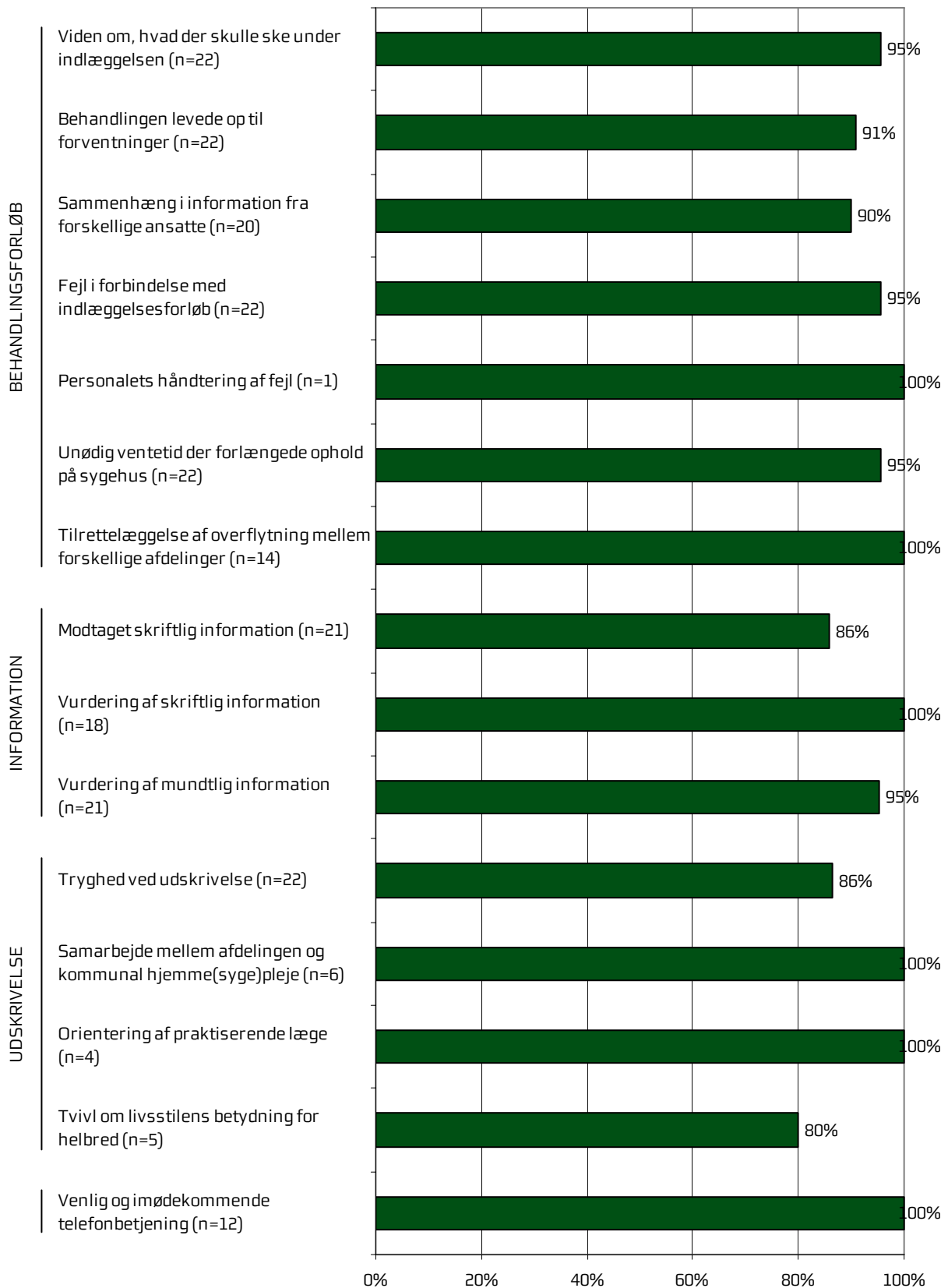
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afsnittets indlagte patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse på de forskellige spørgsmål. Figurerne indikerer således, hvilke områder afsnittet klarer sig henholdsvis godt og mindre godt på.

I figurerne er spørgsmålene vist temavis med patienternes samlede indtryk som det første tema. Den lodrette tekst yderst til venstre i figurerne viser, hvilket tema de forskellige spørgsmål hører under. Den øverste søjle i figur 1 viser således andelen af patienterne, der er tilfredse med tilrettelæggelsen af deres samlede behandlingsforløb. Parenteserne efter spørgsmålet angiver, hvor mange patienter der indgår i beregningerne.

**Figur 1. Oversigt over andel tilfredse patienter på afsnittet**



Figur 2. Oversigt over andel tilfredse patienter på afsnittet





## 4 Sammenligning af afsnittets resultat

Hvordan ser afsnittets resultat ud sammenlignet med afsnittets resultat i 2009 eller resultatet for de øvrige afsnit på hospitalet i 2010?

I dette kapitel sammenlignes afsnittets resultat med resultatet i 2009 og resultatet for de øvrige afsnit på hospitalet i 2010. Patienternes svar præsenteres temavist i et opslag, hvor svarfordelingen for spørgsmålene inden for temaet vises på venstre side, og afsnittets resultat sammenlignes på højre side.

### Venstre side

Den venstre side i opslagene viser patienternes svar på spørgsmålene inden for det pågældende tema. 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.

### Højre side

Den højre side i opslagene viser andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse på spørgsmålene inden for det pågældende tema. Afsnittets resultat i 2010 sammenlignes i den forbindelse med

- afsnittets resultat i 2009 på de spørgsmål, der er sammenlignelige i de to undersøgelser
- gennemsnittet for alle øvrige afsnit på hospitalet i 2010
- gennemsnittet for de dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit i 2010
- gennemsnittet for de bedst placerede af hospitalets øvrige afsnit i 2010.

I sammenligningen med afsnittets resultat i 2009 sammenlignes afsnittets resultat med svarene fra de patienter, der i 2009 var indlagt på: Afsnit A7

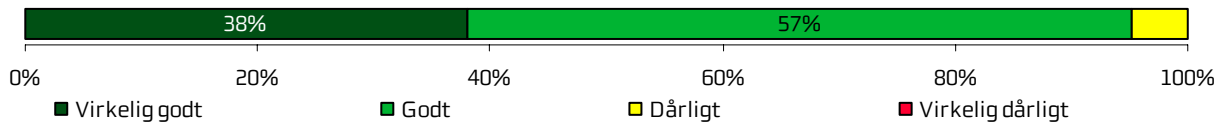
I sammenligningen med hospitalets øvrige afsnit indgår afsnittets resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afsnittets resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit.

### Signifikante forskelle?

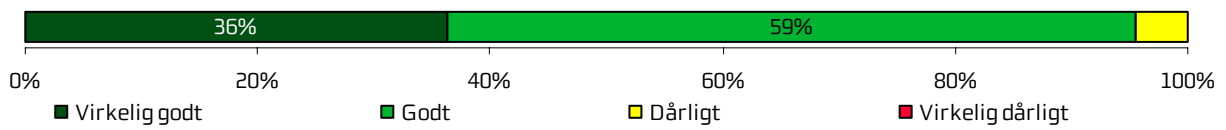
Forskellene mellem afsnittets resultat i 2010 og henholdsvis afsnittets resultat i 2009 og resultatet for hospitalets øvrige afsnit i 2010 er signifikanstestet med Fisher's exact test for sammenligning af andele. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afsnittets resultat sammenlignes med. En stjerne betyder således, at forskellen mellem det pågældende resultat og afsnittets resultat er større, end den ville være, hvis svarene var placeret tilfældigt, og forskellen kan derfor ikke tilskrives statistiske tilfældigheder.

## Samlet indtryk

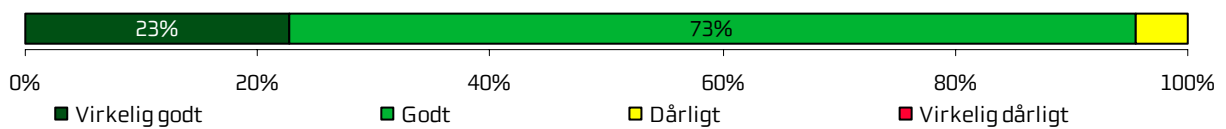
Tilrettelæggelse af det samlede behandlingsforløb (n=21)



Samlet indtryk af indlæggelse (n=22)



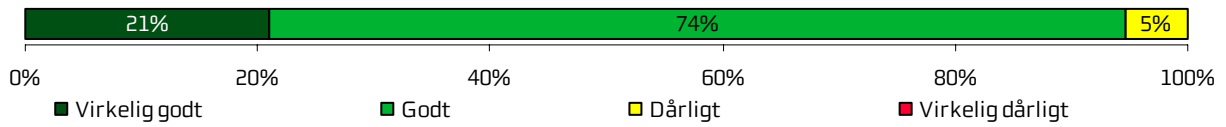
Samlet indtryk af lokaler (n=22)



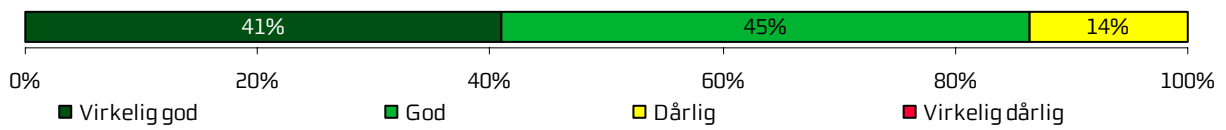
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede behandlingsforløb var tilrettelagt?		95 %	100 %	100 %	85 %	92 %
Hvad er dit samlede indtryk af din indlæggelse på afdelingen?		95 %	100 %	100 %	89 %	94 %
Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler?		95 %	90 %	99 %	88 %	92 %

## Inden indlæggelsen og ved modtagelsen på afdelingen

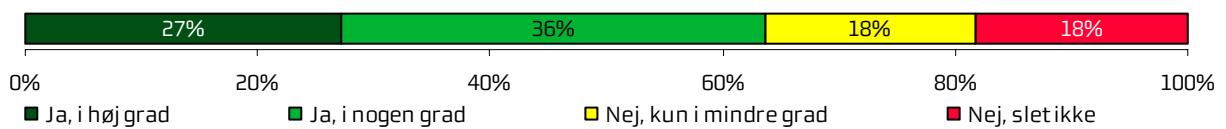
Information om længden af ventetid fra indkaldelse til indlæggelse (n=19)



Modtagelse på afdelingen (n=22)



Information om ventetid ved modtagelse (n=11)

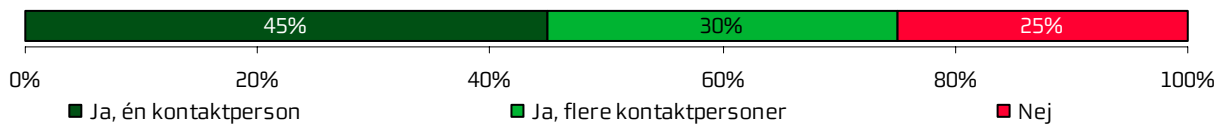




	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at afdelingen informerede dig om ventetiden, fra du blev indkaldt til afdelingen, til du blev indlagt?		95 %	-	99 %	86 %	94 %
Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen?		86 %	100 %	100 % *	93 %	97 % *
Informerede personalet dig om ventetiden ved din modtagelse?		64 %	93 %	90 % *	60 %	70 %

## Personale

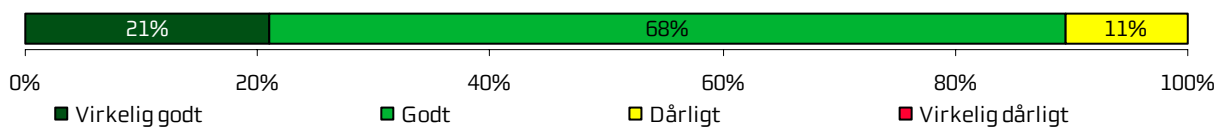
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (n=20)



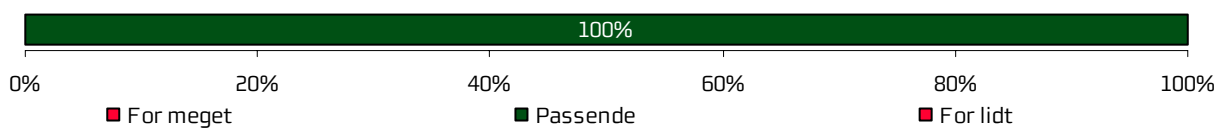
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum indlagt to døgn) (n=0)



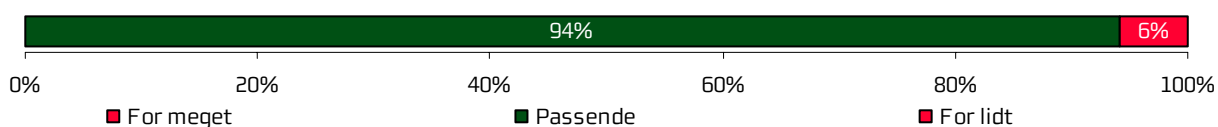
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=19)



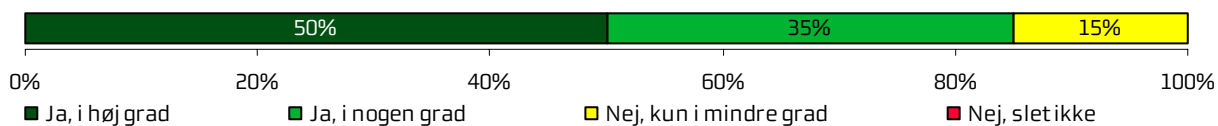
Medinddragelse af patienter (n=22)



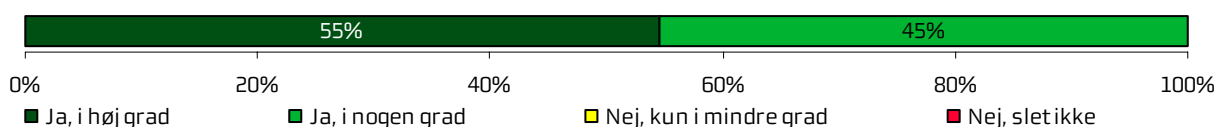
Medinddragelse af pårørende (n=17)



Fik menneskelig støtte fra personalet (n=20)



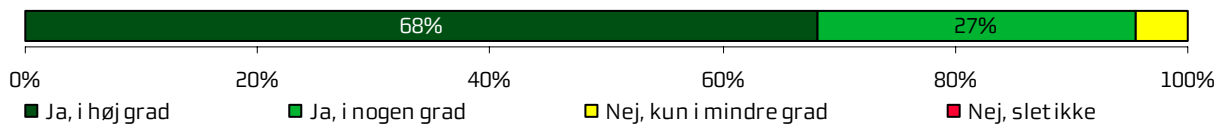
Personalet var gode til deres fag (n=22)



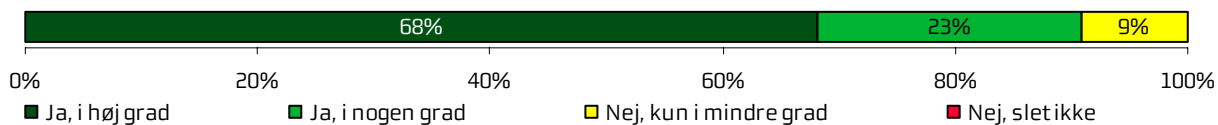
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb?		75 %	70 %	92 % *	65 %	75 %
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb? (minimum indlagt to døgn)		-	-	92 %	59 %	71 %
Hvordan vurderer du, at afdelingens personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?		89 %	100 %	97 %	83 %	90 %
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?		100 %	86 %	97 %	77 % *	85 %
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?		94 %	95 %	96 %	75 %	84 %
Fik du den menneskelige støtte, du havde brug for fra personalet, mens du var indlagt?		85 %	92 %	97 % *	83 %	89 %
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?		100 %	96 %	99 %	92 %	96 %

## Behandlingsforløb

Viden om, hvad der skulle ske under indlæggelsen (n=22)



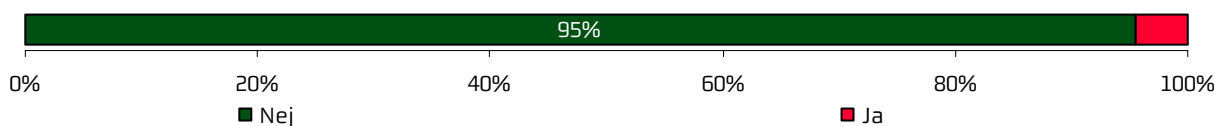
Behandlingen levede op til forventninger (n=22)



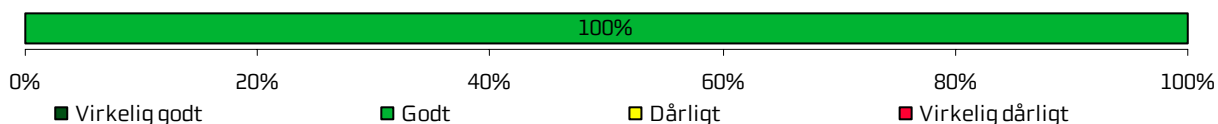
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=20)



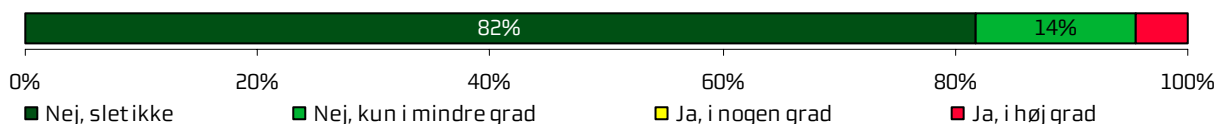
Fejl i forbindelse med indlæggelsesforløb (n=22)



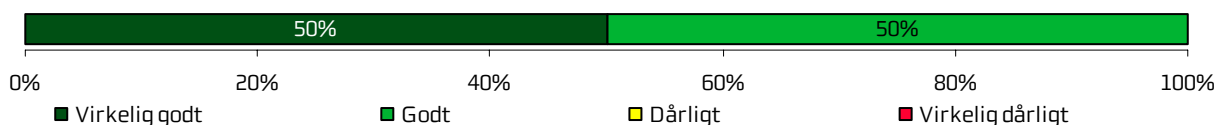
Personalets håndtering af fejl (n=1)



Unødig ventetid der forlængede ophold på sygehus (n=22)



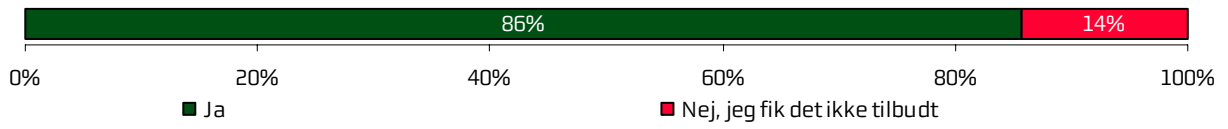
Tilrettelæggelse af overflytning mellem forskellige afdelinger (n=14)



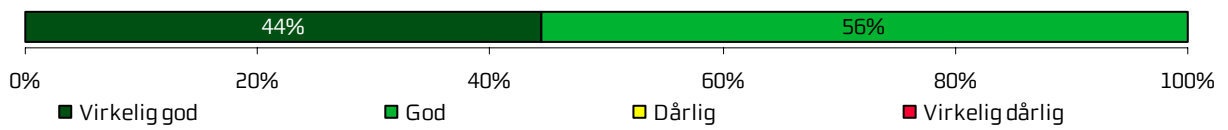
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske, mens du var indlagt?		95 %	97 %	94 %	65 % *	80 %
Levede behandlingen op til dine forventninger?		91 %	89 %	97 %	79 %	88 %
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte på afdelingen?		90 %	93 %	98 %	78 %	87 %
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb?		95 %	-	93 %	83 %	89 %
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?		100 %	-	69 %	45 %	58 %
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid på undersøgelser eller behandlinger, der forlængede dit ophold på sygehuset?		95 %	81 %	93 %	70 % *	82 %
Hvordan vurderer du, at din overflytning mellem forskellige afdelinger var tilrettelagt?		100 %	-	99 %	85 %	91 %

## Information

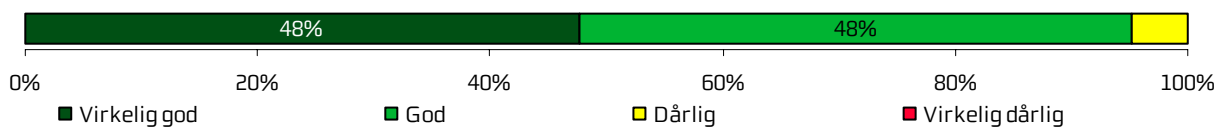
Modtaget skriftlig information (n=21)



Vurdering af skriftlig information (n=18)



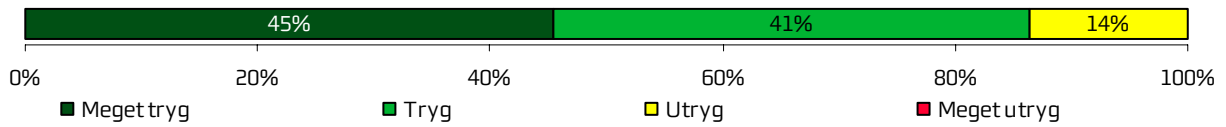
Vurdering af mundtlig information (n=21)



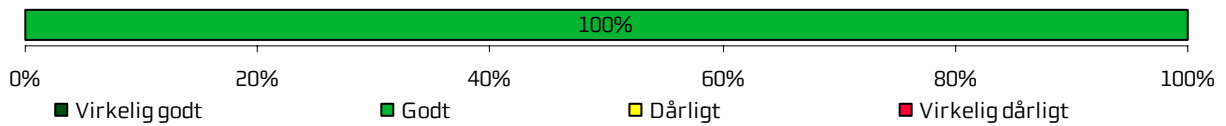
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har du i forbindelse med dit indlæggelsesforløb modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?		86 %	-	78 %	34 % *	55 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik?		100 %	100 %	100 %	93 %	97 %
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik, mens du var indlagt?		95 %	97 %	98 %	86 %	92 %

## Udskrivelse

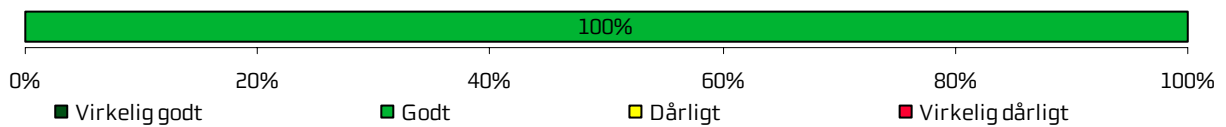
Tryghed ved udskrivelse (n=22)



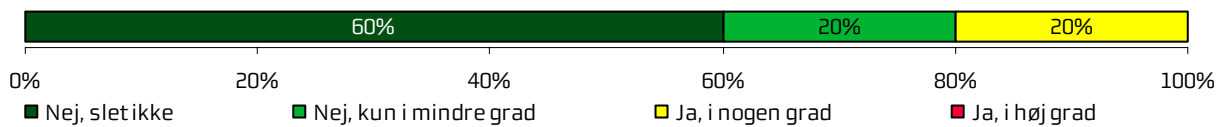
Samarbejde mellem afdelingen og kommunal hjemme(syge)pleje (n=6)



Orientering af praktiserende læge (n=4)



Tvivl om livsstilens betydning for helbred (n=5)

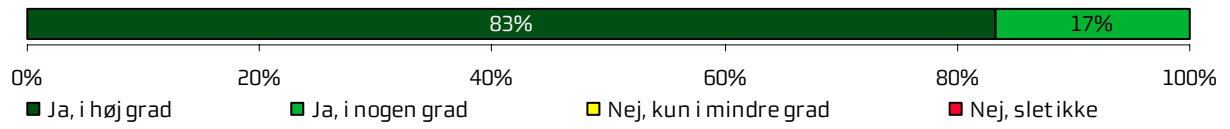




	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk ved at skulle hjem fra afdelingen?		86 %	97 %	93 %	82 %	88 %
Hvordan vurderer du, at afdelingen og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om din udskrivelse?		100 %	75 %	97 %	80 %	88 %
Hvordan vurderer du, at afdelingen har orienteret din praktiserende læge om dit behandlingsforløb?		100 %	100 %	96 %	78 %	88 %
Har du, efter du blev udskrevet fra afdelingen, været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?		80 %	94 %	82 %	60 %	68 %

### *Hospitalets eget spørgsmål*

Venlig og imødekommende telefonbetjening (n=12)



	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var afdelingens telefonbetjening venlig og imødekommende?		100 %	100 %	100 %	93 %	97 %



## Bilag 1: Kommentarsamling

Nedenfor er indsat de kommentarer, som patienterne har skrevet i forbindelse med besvarelsen af spørgeskemaet. Kommentarerne er 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. Såfremt der er ændret i kommentarerne, for eksempel af hensyn til patienternes anonymitet, er det markeret med [].

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.

**Øre-, næse- og halsklinik, Øre-, næse- og halsklinik, Regionshospitalet Randers og Grenaa**

**Skriv her, hvis du synes, afdelingen kunne gøre noget bedre, og/eller hvis du synes, afdelingen gjorde noget særligt godt.**

ID	Kommentarer - Øre-, næse- og halsklinik	Samlet indtryk
✎ 1	[Behandlingen] var simpelthen forfærdelig for hende. Hun gik nærmest i panik hver gang, og tre gange i løbet af et døgn er meget. Tror, at alle børn ville have det sådan. Kunne man finde en anden løsning?	Godt
✎ 2	Havde en oplevelse af, at man var overladt til sig selv, og enkelte ansatte virkede til at synes, man var til besvær. Dårlig information om måltider og lignende. Fagligt var alt i orden.	Godt
✎ 3	Lidt mere klar udmelding i deres informationer, samt hvad de undersøgte for.	Det kan jeg ikke vurdere
✎ 4	Jeg følte, at kontrol af oprindeligt problem var slemt.	Dårligt
✎ 5	Jeg synes, de gør det godt - især legetøjsafdelingen.	Godt
✎ 6	Min mor var indlagt med mig. Nogle gange var vi i tvivl om, hvem vi skulle spørge. Tror de lod os få fred. Meget fint værelse. Alle var hjælpsomme/kompetente. Jeg fik [komplikationer] og havde det meget dårligt [nogle uger] efter, men selve operationen gik meget fint. Ingen blødning. Meget sød læge.	Godt
✎ 7	Alle tiders personale!	Virkelig godt
✎ 8	Kun én af de fire sygeplejersker vi mødte, formåede at sætte sig ned på vores søns niveau og tale til ham, som man taler til en nervøs tre-årig.	Godt




**Øre-, næse- og halsklinik, Øre-, næse- og halsklinik, Regionshospitalet Randers og Grenaa**

**Har du uddybende kommentarer til forløbet inden din indlæggelse på afdelingen?**

ID	Kommentarer - Øre-, næse- og halsklinik	Samlet indtryk
✎ 3	Jeg blev henvist af lægen til øre, næse og halsafdelingen. Der var lang ventetid, ca. tre timer fra jeg ankom, til jeg blev undersøgt. Lægen havde ringet og informeret/talt med afdelingen.	Det kan jeg ikke vurdere
✎ 5	Jeg synes bare, at det hele gik stille og roligt for sig, jeg fik at vide alt om forløbet, og så fik jeg en tid.	Godt

**Øre-, næse- og halsklinik, Øre-, næse- og halsklinik, Regionshospitalet Randers og Grenaa**

**Har du kommentarer til din modtagelse på afdelingen?**

	<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Øre-, næse- og halsklinik</b>	<b>Samlet indtryk</b>
	2	Man følte lidt, man var til besvær.	Godt
	5	Det gik fint. Venligt personale.	Godt
	8	Set i forhold til, at det var en [lille barn], der blev indlagt, gjorde personalet ikke meget for at forklare, hvad der skulle ske, og for at [få patienten til] at føle sig tryk.	Godt





**Øre-, næse- og halsklinik, Øre-, næse- og halsklinik, Regionshospitalet Randers og Grenaa**

**Hvilke(n) fejl oplevede du?**

ID	Kommentarer - Øre-, næse- og halsklinik	Håndtering af fejl
3	<p>Jeg aftalte med lægen, at indlæggelse var ok, og at [behandling] skulle opstarte. Sygeplejerskerne havde også fået at vide, at behandlingen skulle opstarte, men lægen havde skrevet noget andet i papirerne, og jeg fik nogle piller i stedet. [Behandling] opstartede dagen efter.</p>	Godt



**Øre-, næse- og halsklinik, Øre-, næse- og halsklinik, Regionshospitalet Randers og Grenaa**

**Har du uddybende kommentarer til dit behandlingsforløb?**

	<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Øre-, næse- og halsklinik</b>	<b>Samlet indtryk</b>
	3	Jeg havde indtryk af, at de havde svært ved at finde ud af, hvad jeg fejlede.	Det kan jeg ikke vurdere
	4	Sygeplejersker havde ikke læst tilbage i journalen og set, hvorfor vi/[patienten] [blev opereret]. Jeg (moderen) måtte selv bede om/insistere på en kontrol af det oprindelige problem [], der virkede som et glemt problem.	Dårligt

**Øre-, næse- og halsklinik, Øre-, næse- og halsklinik, Regionshospitalet Randers og Grenaa**

**Har du uddybende kommentarer til din udskrivelse?**

	<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Øre-, næse- og halsklinik</b>	<b>Samlet indtryk</b>
	1	[Patienten] var meget dårlig, da vi forlod sygehuset. En dag mere ville have været godt.	Godt
	4	Vi fik specielle smertestillende piller og måtte kun få med til nogle få dage. Det betød, at vi [flere] gange måtte på afdelingen (en times kørsel hver vej) for at hente ekstra (kan ikke fås på apoteket) - meget besværligt.	Dårligt