

LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2010

Afsnitsrapport for indlagte patienter på

**Medicinsk Afsnit M4
Medicinsk Afdeling
Regionshospitalet Silkeborg**



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

© 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:	48
Besvarelser fra afsnittets patienter:	28
Afsnittets svarprocent:	58%

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

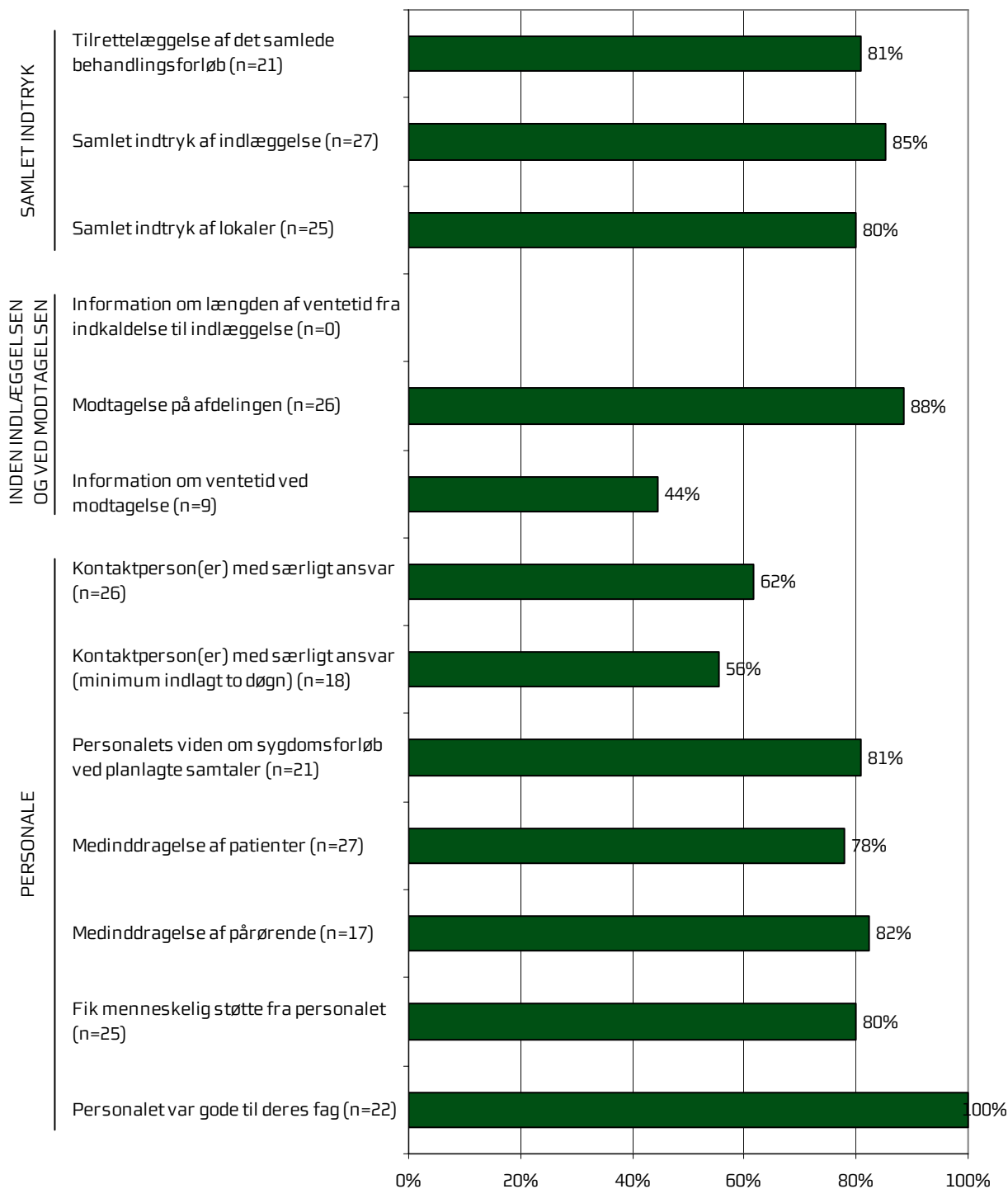
Det er vigtigt at huske, at en spørgeskemaundersøgelse som denne giver et forenklet billede af patienternes egentlige oplevelser og vurdering af deres indlæggelse på afsnittet. Overvej, hvad det kunne være, der fik patienterne til at svare, som de gjorde. Diskuter det med kolleger – eller spørg patienterne! Nogle af svarene findes måske i patienternes kommentarer, som er gengivet i kommentarsamlingen (bilag 1).

3 Afsnittets resultat – et hurtigt overblik

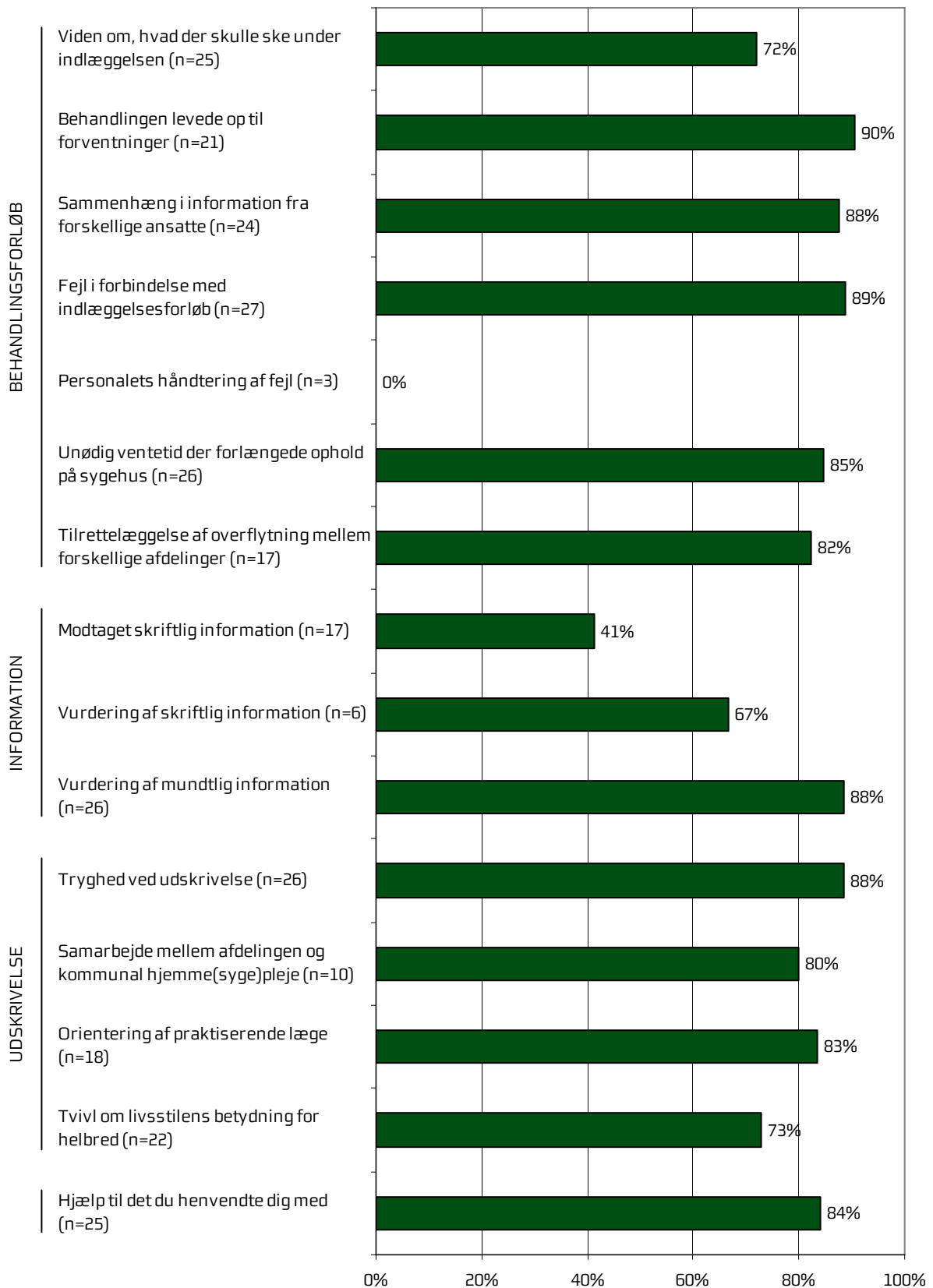
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afsnittets indlagte patienter. De nedestående figurer viser andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse på de forskellige spørgsmål. Figurerne indikerer således, hvilke områder afsnittet klarer sig henholdsvis godt og mindre godt 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 M4

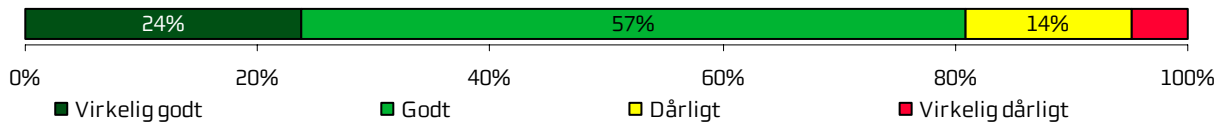
I sammenligningen med hospitalets øvrige afsnit indgår afsnittets resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afsnittets resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit.

Signifikante forskelle?

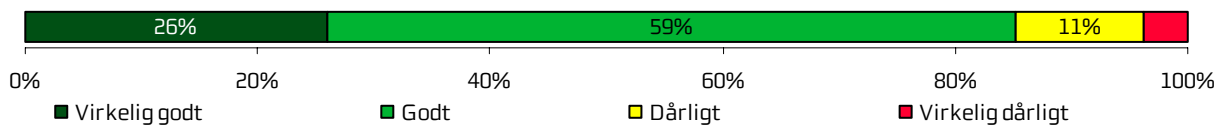
Forskellene mellem afsnittets resultat i 2010 og henholdsvis afsnittets resultat i 2009 og resultatet for hospitalets øvrige afsnit i 2010 er signifikanstestet med Fisher's exact test for sammenligning af andele. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afsnittets resultat 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

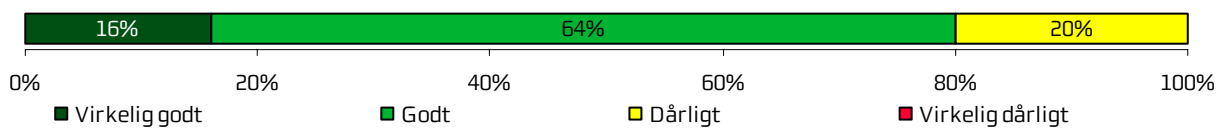
Tilrettelæggelse af det samlede behandlingsforløb (n=21)



Samlet indtryk af indlæggelse (n=27)



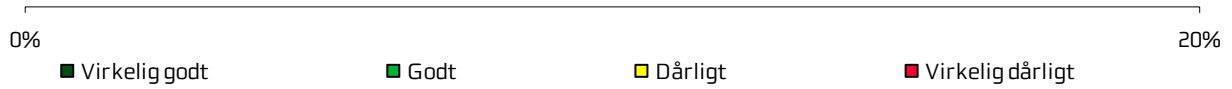
Samlet indtryk af lokaler (n=25)



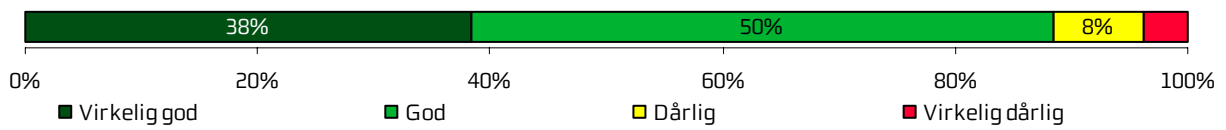
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede behandlingsforløb var tilrettelagt?		81 %	90 %	99 % *	85 %	96 % *
Hvad er dit samlede indtryk af din indlæggelse på afdelingen?		85 %	88 %	99 % *	89 %	97 % *
Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler?		80 %	66 %	99 % *	87 %	95 % *

Inden indlæggelsen og ved modtagelsen på afdelingen

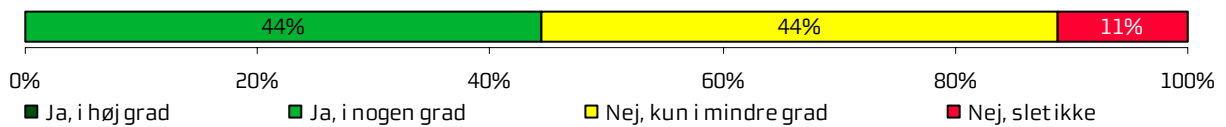
Information om længden af ventetid fra indkaldelse til indlæggelse (n=0)



Modtagelse på afdelingen (n=26)



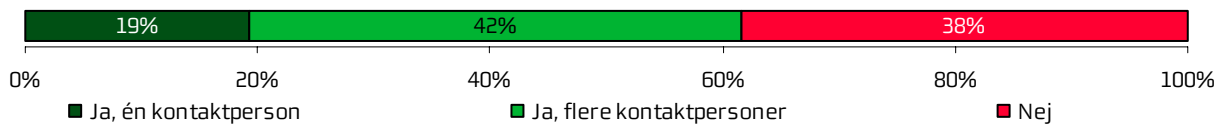
Information om ventetid ved modtagelse (n=9)



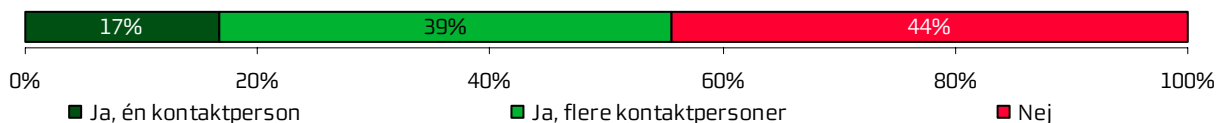
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at afdelingen informerede dig om ventetiden, fra du blev indkaldt til afdelingen, til du blev indlagt?		-	-	100 %	98 %	99 %
Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen?		88 %	90 %	100 % *	94 %	98 % *
Informerede personalet dig om ventetiden ved din modtagelse?		44 %	59 %	89 % *	59 %	80 % *

Personale

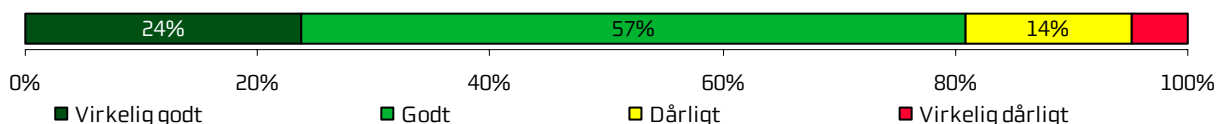
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (n=26)



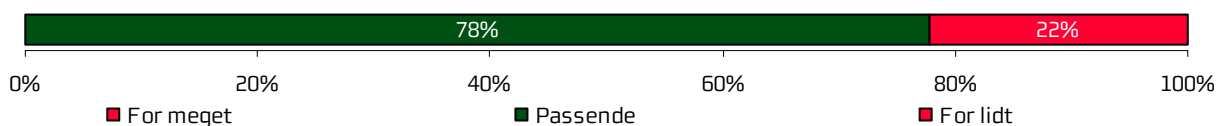
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum indlagt to døgn) (n=18)



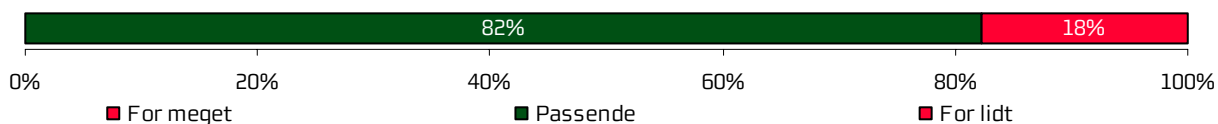
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=21)



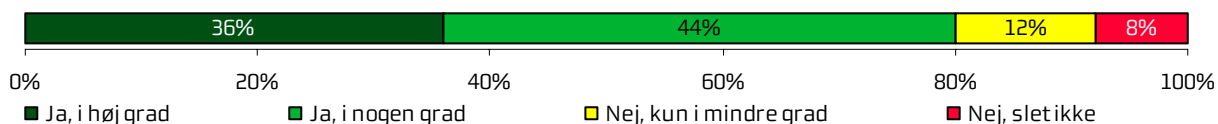
Medinddragelse af patienter (n=27)



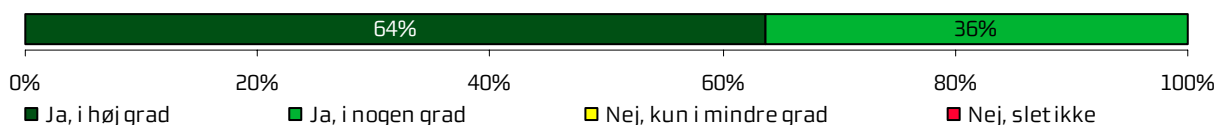
Medinddragelse af pårørende (n=17)



Fik menneskelig støtte fra personalet (n=25)



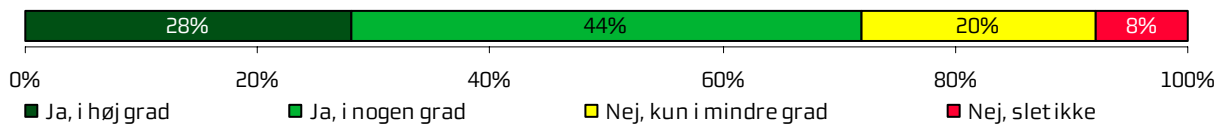
Personalet var gode til deres fag (n=22)



	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb?		62 %	59 %	95 % *	77 %	86 % *
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb? (minimum indlagt to døgn)		56 %	-	92 % *	75 %	85 % *
Hvordan vurderer du, at afdelingens personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?		81 %	85 %	99 % *	81 %	95 % *
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?		78 %	65 %	97 % *	80 %	93 % *
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?		82 %	48 % *	97 % *	75 %	91 %
Fik du den menneskelige støtte, du havde brug for fra personalet, mens du var indlagt?		80 %	79 %	100 %	89 %	96 % *
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?		100 %	92 %	99 %	93 %	98 %

Behandlingsforløb

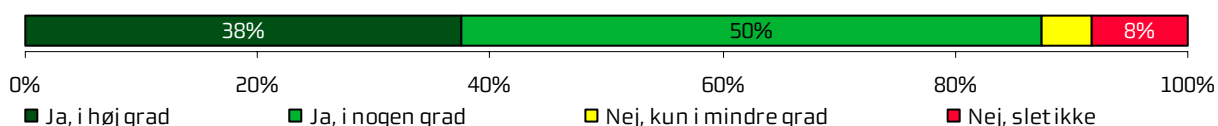
Viden om, hvad der skulle ske under indlæggelsen (n=25)



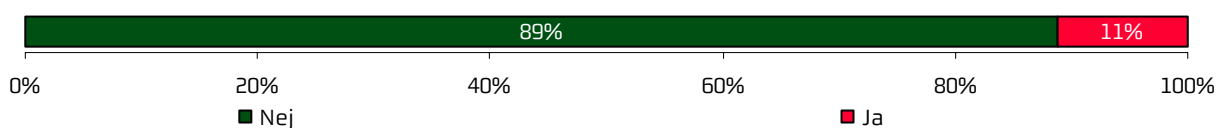
Behandlingen levede op til forventninger (n=21)



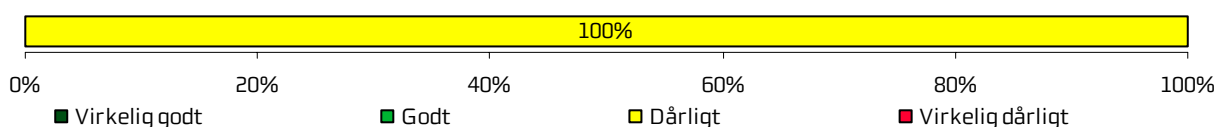
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=24)



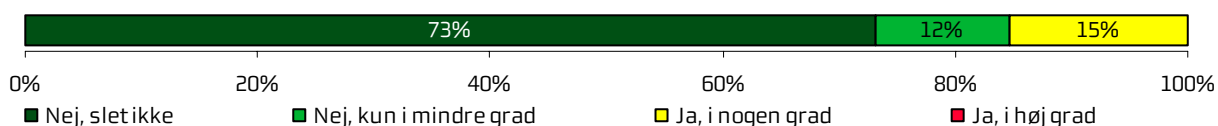
Fejl i forbindelse med indlæggelsesforløb (n=27)



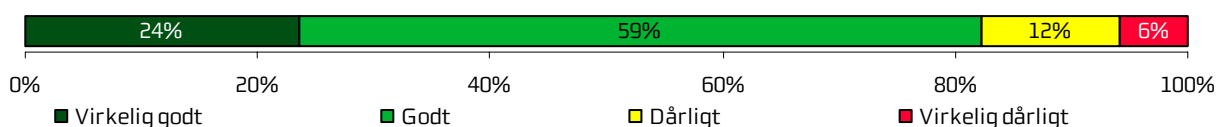
Personalets håndtering af fejl (n=3)



Unødig ventetid der forlængede ophold på sygehus (n=26)



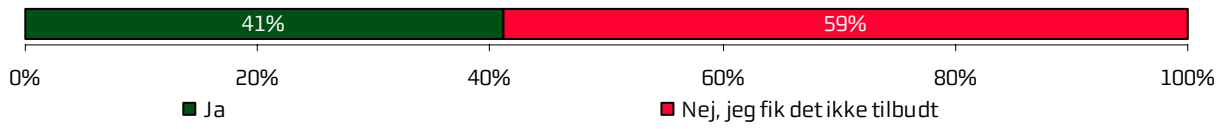
Tilrettelæggelse af overflytning mellem forskellige afdelinger (n=17)



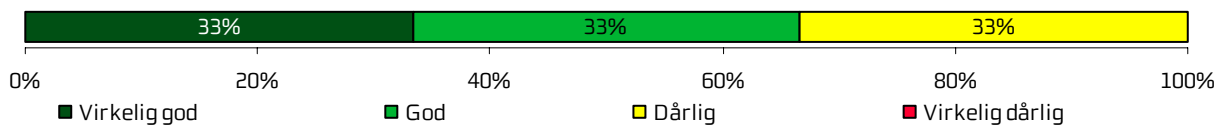
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske, mens du var indlagt?		72 %	55 %	100 % *	63 %	90 % *
Levede behandlingen op til dine forventninger?		90 %	79 %	98 %	80 %	93 %
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte på afdelingen?		88 %	65 %	98 % *	76 %	93 %
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb?		89 %	-	94 %	80 %	89 %
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?		0 %	-	-	-	77 % *
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid på undersøgelser eller behandlinger, der forlængede dit ophold på sygehuset?		85 %	61 %	95 %	73 %	91 %
Hvordan vurderer du, at din overflytning mellem forskellige afdelinger var tilrettelagt?		82 %	-	99 % *	84 %	92 %

Information

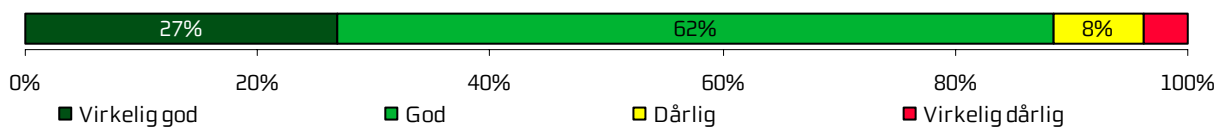
Modtaget skriftlig information (n=17)



Vurdering af skriftlig information (n=6)



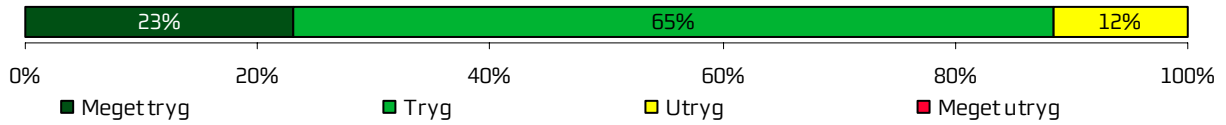
Vurdering af mundtlig information (n=26)



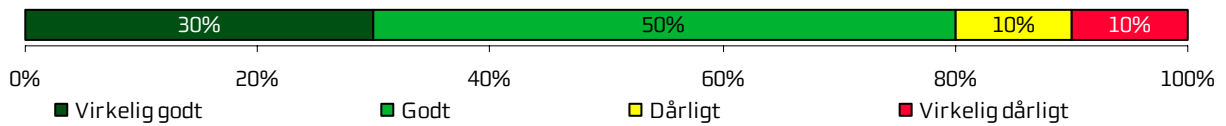
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har du i forbindelse med dit indlæggelsesforløb modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?		41 %	-	94 % *	50 %	82 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik?		67 %	86 %	100 % *	98 % *	99 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik, mens du var indlagt?		88 %	63 %	100 % *	85 %	96 %

Udskrivelse

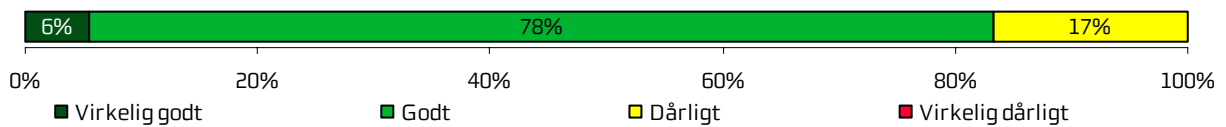
Tryghed ved udskrivelse (n=26)



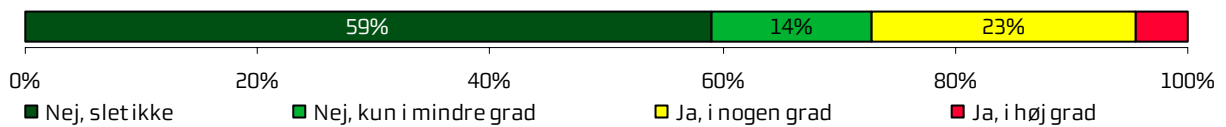
Samarbejde mellem afdelingen og kommunal hjemme(syge)pleje (n=10)



Orientering af praktiserende læge (n=18)



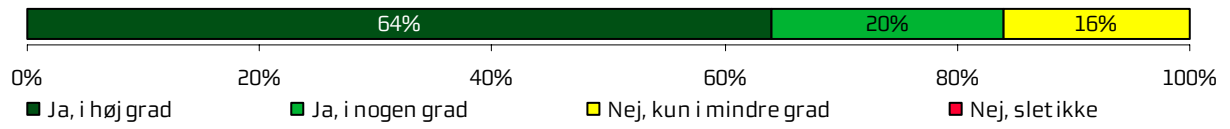
Tvivl om livsstilens betydning for helbred (n=22)



	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk ved at skulle hjem fra afdelingen?		88 %	87 %	96 %	86 %	90 %
Hvordan vurderer du, at afdelingen og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om din udskrivelse?		80 %	90 %	95 %	79 %	88 %
Hvordan vurderer du, at afdelingen har orienteret din praktiserende læge om dit behandlingsforløb?		83 %	67 %	95 %	86 %	92 %
Har du, efter du blev udskrevet fra afdelingen, været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?		73 %	50 %	86 %	68 %	78 %

Hospitalets eget spørgsmål

Hjælp til det du henvendte dig med (n=25)



	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du hjælp af afdelingen, til det du henvendte dig med?		84 %	83 %	100 % *	89 %	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.







Medicinsk Afsnit M4, Medicinsk Afdeling, Regionshospitalet Silkeborg

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

ID	Kommentarer - Medicinsk Afsnit M4	Samlet indtryk
✎	2 Utroligt søde og meget dygtige på afdelingen.	Godt
✎	5 Jeg synes, det er synd for personalet, at det hele bliver så stresset, så de glemmer, hvad de går efter, eller hvad de lige har lovet at hjælpe med. At de glemmer at komme med smertestillende. At der kan gå flere dage, inden der er nogen, der kan hjælpe med et bad. At det skal gå så stærkt med udskrivelse om FREDAGEN, så de står og piller udstyr af imens man skal have informationer af en fysioterapeut. Hjerte båndoptager tog jeg selv af.	Det kan jeg ikke vurdere
✎	7 Afdelingen virkede særdeles kompetent og gav en super service.	Godt
✎	8 Personalet flinke, rare og omgængelig, trods travlhed.	Det kan jeg ikke vurdere
✎	11 Alle var søde, og selvom de havde travlt, mærkede man det ikke. Det var så betryggende at ligge på M4. Ros til alt personale.	Virkelig godt
✎	12 Alle sygehusassistenter var MEGET søde. Kun tilfreds - stor omsorg.	Virkelig godt
✎	14 Lidt generende, at medpatient, selv om der var skærm i mellem os, havde besøg, højt snakkende, fra syv morgen til 23 aften []. På grund af akut indlæggelse bad jeg efter et døgn tid om afdelingen evt. havde [en bog] til låns. Troede hver dag, at det var sidste indlæggelsesdag. Fik først en efter [flere] dages forløb.	Virkelig godt
✎	15 Synes, det er træls/kritisabelt, at man på en akutstue ligger på en firemandsstue. Der har man brug for RO.	Dårligt




Medicinsk Afsnit M4, Medicinsk Afdeling, Regionshospitalet Silkeborg

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

	ID	Kommentarer - Medicinsk Afsnit M4	Samlet indtryk
	2	Blev indlagt direkte efter et fald på gaden.	Godt
	4	De var meget gode til at fortælle om, hvad der skulle ske og til at berolige mig.	Godt
	6	Akut indlæggelse på sygehus.	Godt
	7	Alt fungerede, som det skulle.	Godt
	10	Akut indlagt.	Virkelig godt
	12	Jeg ringede 112, der gik højst 5 minutter efter min kone ringede. Fint, fint fint!	Virkelig godt




Medicinsk Afsnit M4, Medicinsk Afdeling, Regionshospitalet Silkeborg

Har du kommentarer til din modtagelse på afdelingen?

	ID	Kommentarer - Medicinsk Afsnit M4	Samlet indtryk
	1	Alle var venlige og imødekommende.	Godt
	12	Kun godt, meget elskværdig. Ingen ventetid.	Virkelig godt
	13	Ingen fortalte mig om, hvad der skulle ske, hvor jeg lå etc.	Virkelig dårligt




Medicinsk Afsnit M4, Medicinsk Afdeling, Regionshospitalet Silkeborg

Hvilke(n) fejl oplevede du?

	ID	Kommentarer - Medicinsk Afsnit M4	Håndtering af fejl
	3	Indkaldt til blodprøver i [efteråret]. Der gik fire uger, inden jeg fik besked på, at jeg skulle stoppe med [medicin], som jeg kunne blive dårlig af. I de fire uger blev der ringet to gange for svar, men lægen havde ikke haft tid til at kigge på det.	Dårligt
	13	Jeg blev fejlinformeret omkring min lidelse.	Dårligt
	15	Pludselig var min journal væk. Under al kritik. Sådan noget må ikke ske. Og hvis det sker, så lad være at spørg patienten, om han/hun selv har set den. Virker meget uprofessionelt.	Dårligt





Medicinsk Afsnit M4, Medicinsk Afdeling, Regionshospitalet Silkeborg

Har du uddybende kommentarer til dit behandlingsforløb?

	ID	Kommentarer - Medicinsk Afsnit M4	Samlet indtryk
	5	Jeg blev sendt i taxa til undersøgelse i en anden by uden at kunne orientere mig eller gå sikkert. Personen, der lavede scanning [], gav fejlagtigt udtryk for, at jeg var meget forkalket af min alder.	Det kan jeg ikke vurdere
	9	Eneste problem, jeg kan se i forbindelse med afdelingerne, er, at der er alt for få sygeplejersker ansat. De skal nå alt for meget på en dag. Det virker stressende for patienterne.	Godt
	12	Kun at man skulle til [ét sygehus] til scanning i halsen []. Hoved blev scannet [på andet sygehus].	Virkelig godt

Medicinsk Afsnit M4, Medicinsk Afdeling, Regionshospitalet Silkeborg

Har du uddybende kommentarer til din udskrivelse?

	ID	Kommentarer - Medicinsk Afsnit M4	Samlet indtryk
	1	Det varme mad kunne være bedre.	Godt
	5	Det var tydeligt, at personalet var presset af besparelser (prikkerunde). Den skriftlige information fik jeg først, efter at have bedt om den, flere dage efter jeg kom hjem. Medicinlisten til apoteket var mangelfuld.	Det kan jeg ikke vurdere
	12	Det fungerede godt, da jeg kom hjem. Og jeg har det godt. Måtte køre bil [kort tid efter]. Fint.	Virkelig godt
	15	Jeg må indrømme, at jeg ikke havde en god oplevelse. Jeg synes, det er træls, at man næsten selv skal spørge om ALT.	Dårligt