

**LANDSDÆKKENDE
PATIENTUNDERSØGELSER 2009
Afsnitsrapport**

Indlagte



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

**Afsnit 120
Medicinsk Afdeling C
Århus 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		23

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:	123
Besvarelser fra afsnittets patienter:	69
Afsnittets svarprocent:	56%

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 præsentationsmæssige hensyn vises spørgsmålene i kapitel 3 udelukkende i en afkortet og let omformuleret form, mens spørgsmålenes afkortede såvel som oprindelige form benyttes i kapitel 4.

Husk kommentarsamlingen

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

Yderligere information

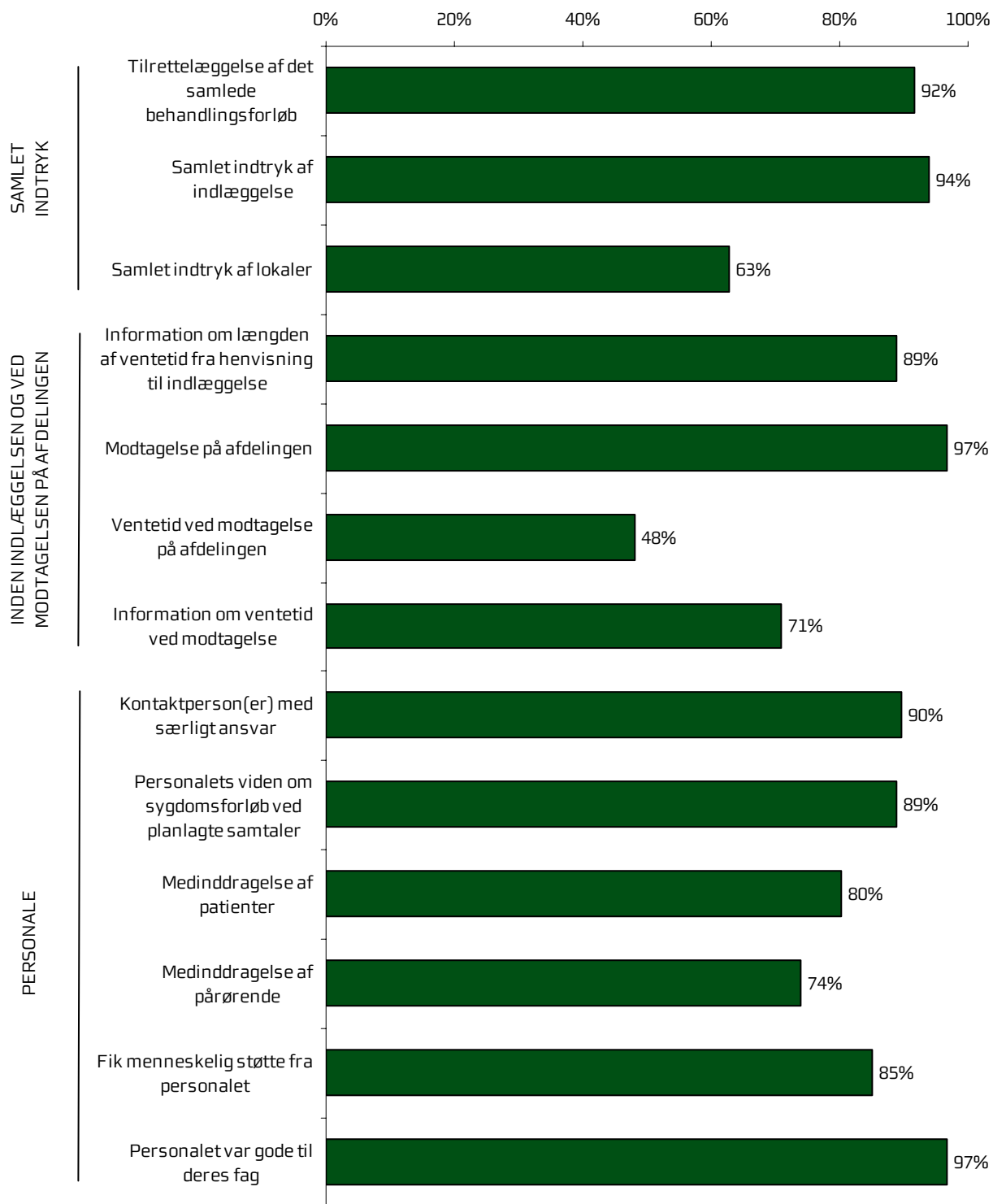
En nærmere beskrivelse af undersøgelsen, undersøgelsesmetoden, den statistiske databehandling samt en udgave af de udsendte spørgeskemaer kan findes i indledningen og bilagsmaterialet til afdelingsrapporten til afdelingen, hvorunder afsnittet tilhører.

3 Afsnittets resultater – et hurtigt overblik

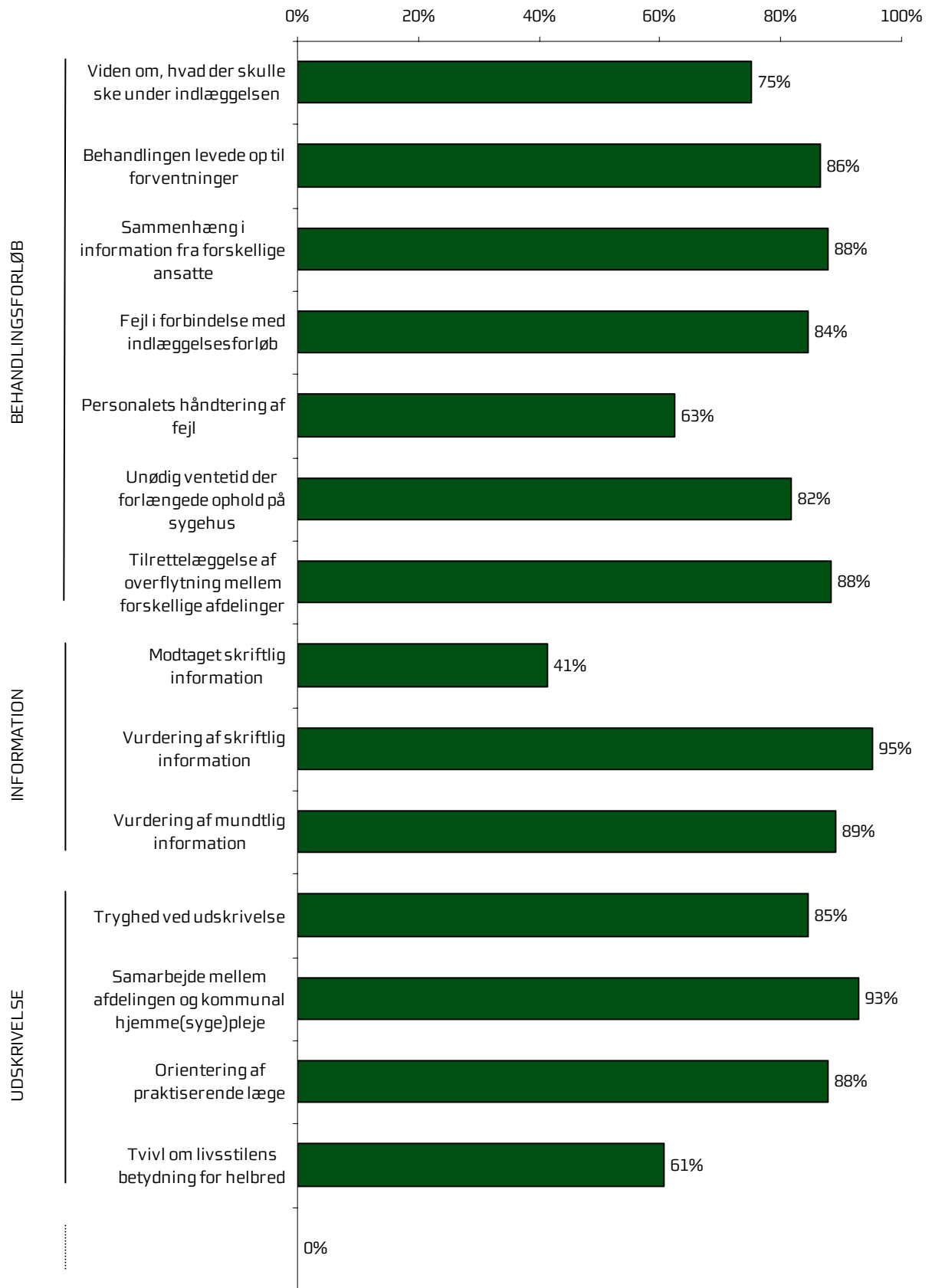
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afsnittets patienter. Den nedenstående figur viser andelen af patienter, hvis svar på de forskellige spørgsmål i spørgeskemaet må betegnes som udtryk for en positiv vurdering eller oplevelse, og figuren indikerer således, hvilke områder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

I figuren er spørgsmålene vist temavist med patienternes samlede indtryk som det første tema. Den lodrette tekst yderst til venstre i figuren viser, hvilket tema de forskellige spørgsmål hører under. Den øverste søjle i figur 1 viser således andelen af patienterne, der alt i alt var tilfredse med tilrettelæggelsen af deres samlede behandlingsforløb.

Figur 1. Oversigt over andel tilfredse patienter på afsnittet



Figur 1. Oversigt over andel tilfredse patienter på afsnittet (fortsat)



4 Afsnittets resultater set i forhold til de øvrige afsnit på hospitalet

Hvordan ser afsnittets resultater ud sammenlignet med resultaterne for de øvrige afsnit på hospitalet?

I dette kapitel præsenteres patienternes svar temavis med et dobbelttopslag. I dobbelttopslagene vises den fulde svarfordeling for spørgsmålene inden for temaet, og andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse, sammenlignes med andel tilfredse patienter på hospitalets øvrige afsnit og henholdsvis de dårligst og bedst placerede af hospitalets øvrige afsnit.²

Siderne i dobbelttopslagene

I dobbelttopslagene på de følgende sider vises patienternes svar på spørgsmålene inden for det pågældende tema på venstre side. I figurerne er den/de positive svarkategori/svarkategorier, der karakteriseres som tilfredse, vist i grønne nuancer, mens den mest negative svarkategori altid er mørkerød. Parenteserne efter spørgsmålet angiver, hvor mange patienter (n) der på de pågældende spørgsmål har benyttet én af de viste svarkategorier.

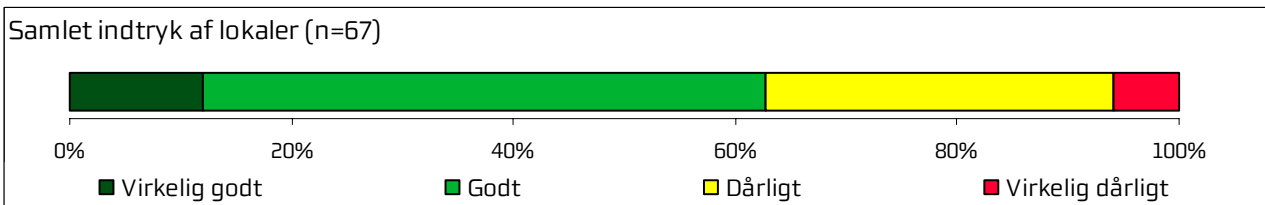
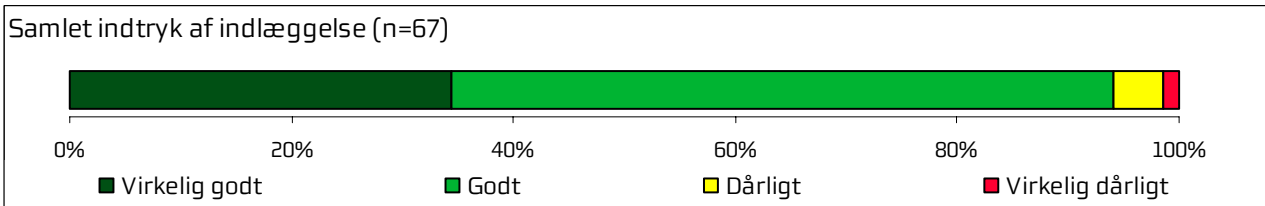
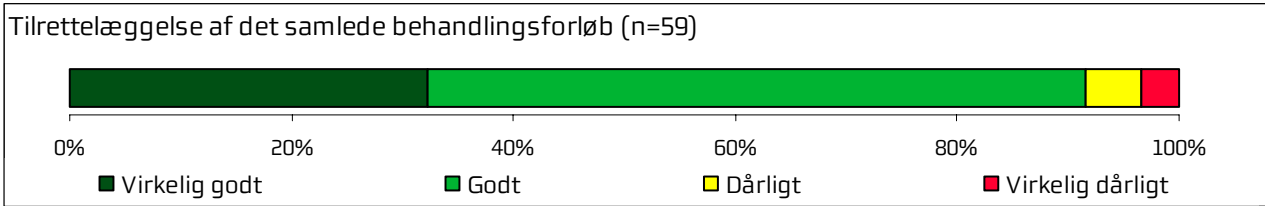
Den højre side i dobbelttopslaget viser andel tilfredse patienter på afsnittet, hospitalets øvrige afsnit og henholdsvis de dårligst og bedst placerede af hospitalets øvrige afsnit. I de kommende undersøgelsesrunder vil andel tilfredse patienter i tidligere undersøgelsesrunder ligeledes være vist.

Tilfældige forskelle?

Det er undersøgt, hvorvidt forskellene mellem andel tilfredse patienter kan tilskrives statistiske tilfældigheder. Forskellene er derfor signifikantstestet, og signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de andele som afsnittets resultat sammenlignes med. En stjerne betyder således, at forskellen mellem den pågældende andel tilfredse og andel tilfredse blandt afsnittets patienter er større end den ville være, hvis svarene var placeret tilfældigt, og forskellen kan derfor ikke tilskrives statistiske tilfældigheder.

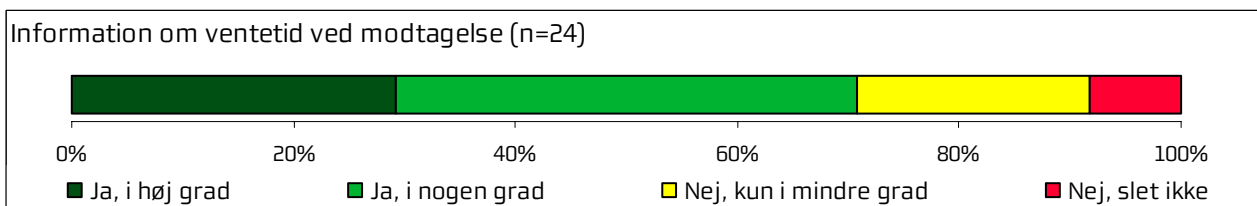
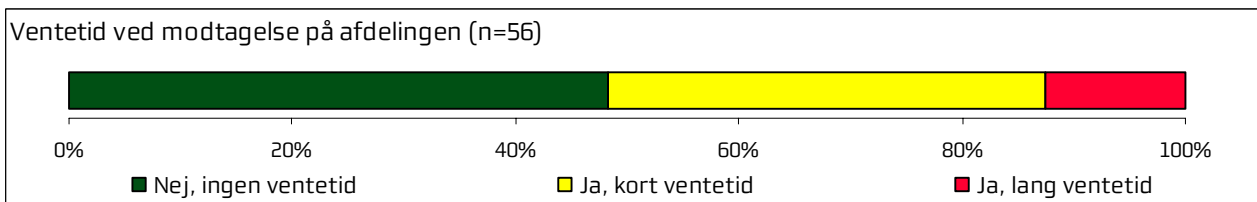
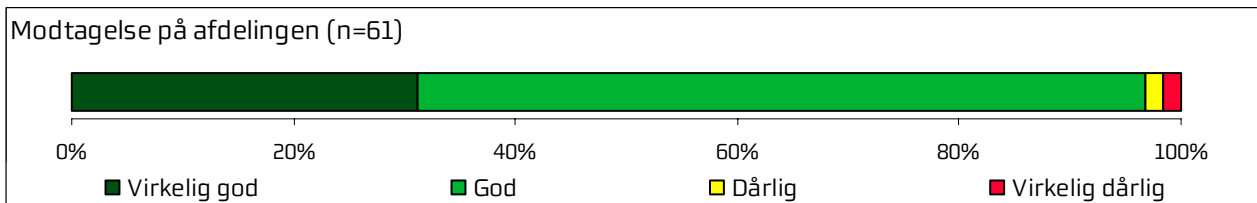
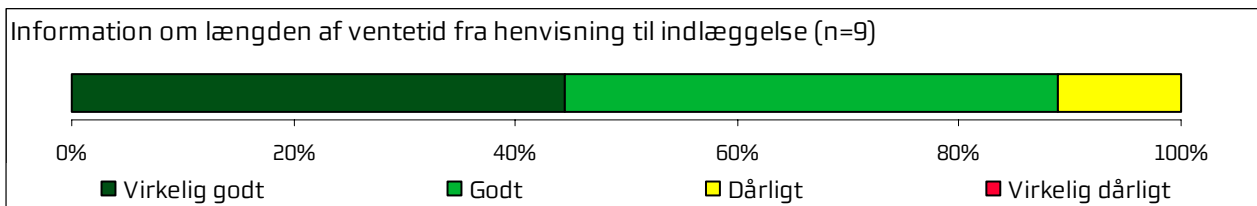
² Afsnittets resultater indgår således ikke i beregningen af andel tilfredse på hospitalet og henholdsvis "Dårligste" og "Bedste" af hospitalets afsnit. Herudover er det kun afsnit med minimum 15 svar, der indgår i beregningen.

4.1 Samlet indtryk



	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du alt i alt, at dit samlede behandlingsforløb var tilrettelagt?	92%	-	-	100%*	71%*	91%
Hvad er dit samlede indtryk af din indlæggelse på afdelingen?	94%	-	-	100%*	76%*	93%
Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler?	63%	-	-	97%*	54%	77%*

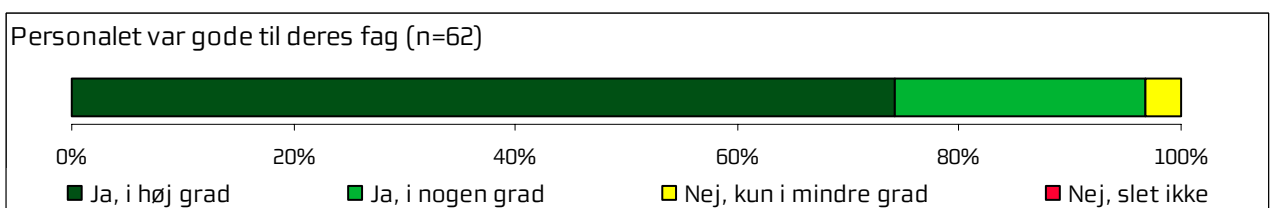
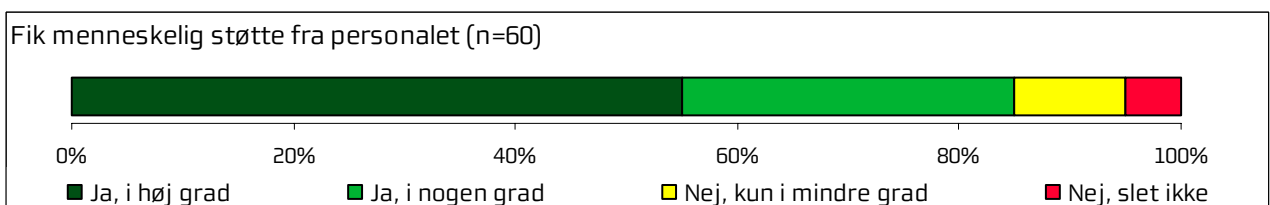
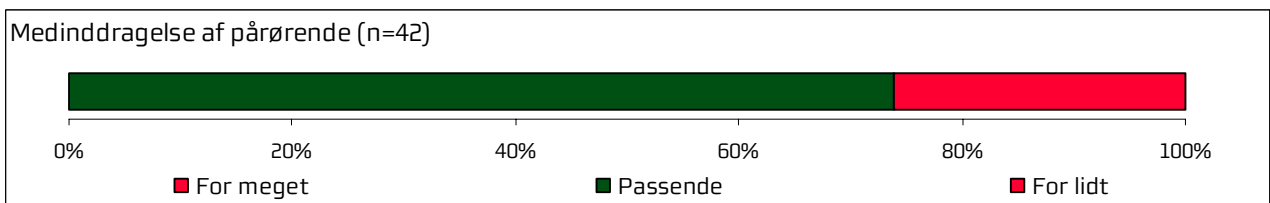
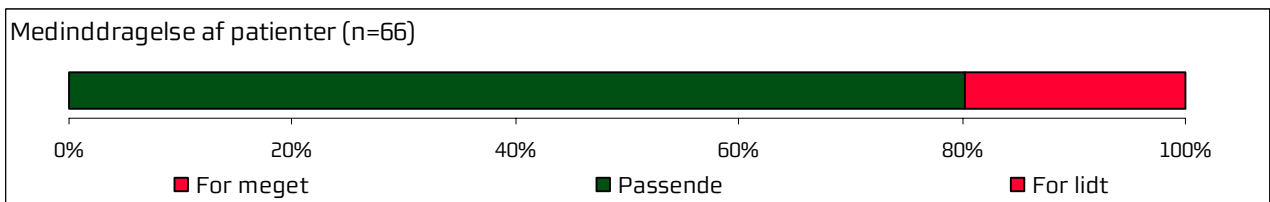
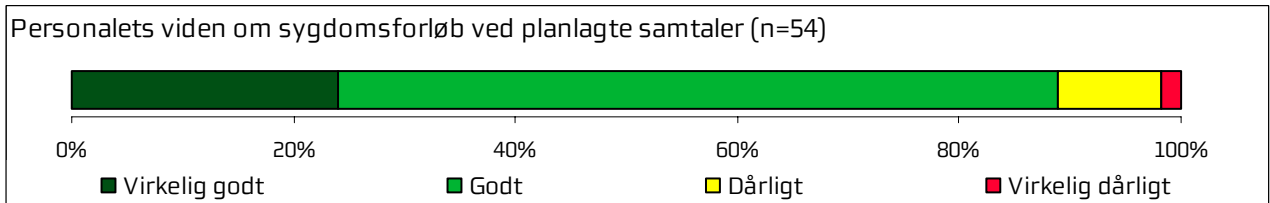
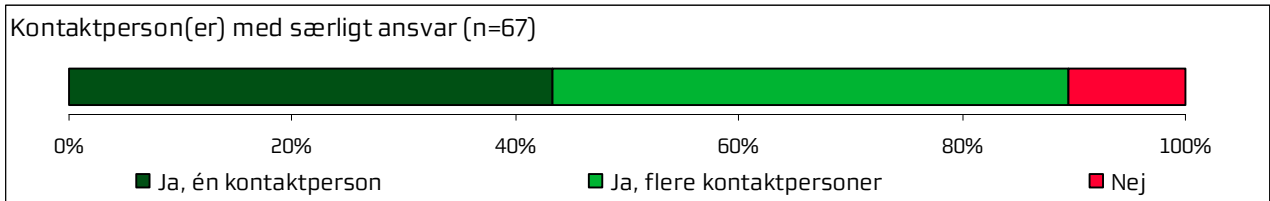
4.2 Inden indlæggelsen og ved modtagelsen på afdelingen



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?	89%	-	-	100%	60%	88%
Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen?	97%	-	-	100%	87%*	94%
Oplevede du, at der var ventetid ved din modtagelse på afdelingen?	48%	-	-	83%*	28%*	49%
Informerede personalet dig om ventetiden ved din modtagelse?	71%	-	-	100%*	32%*	66%

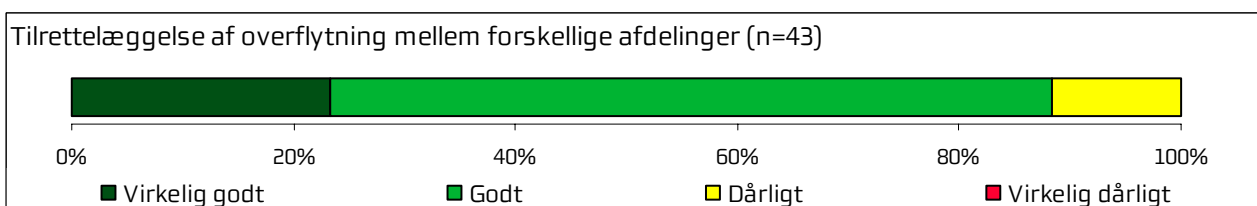
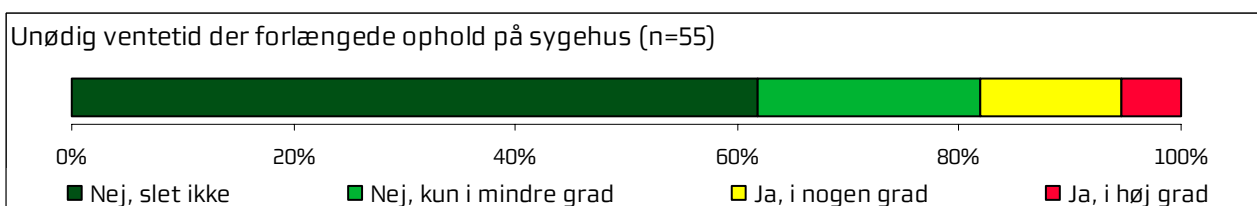
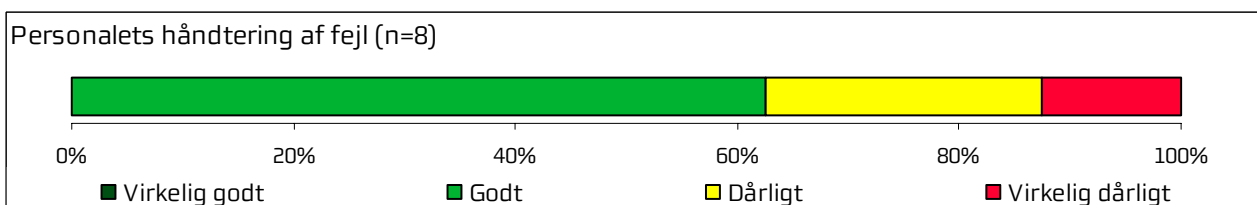
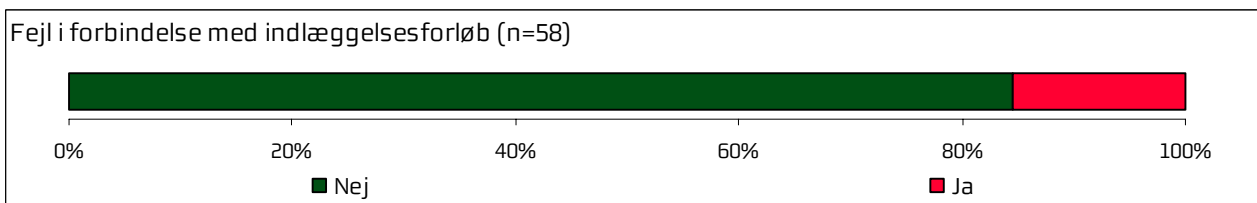
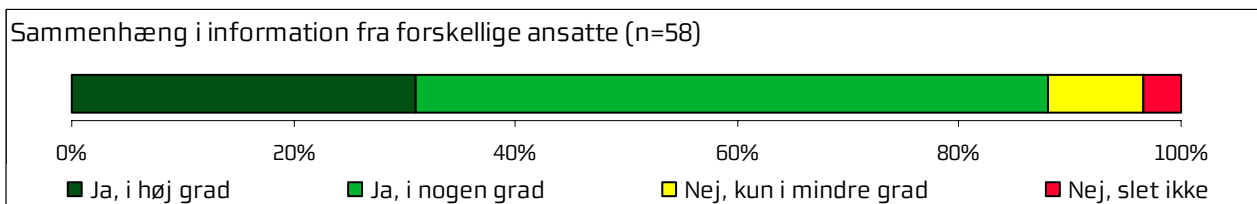
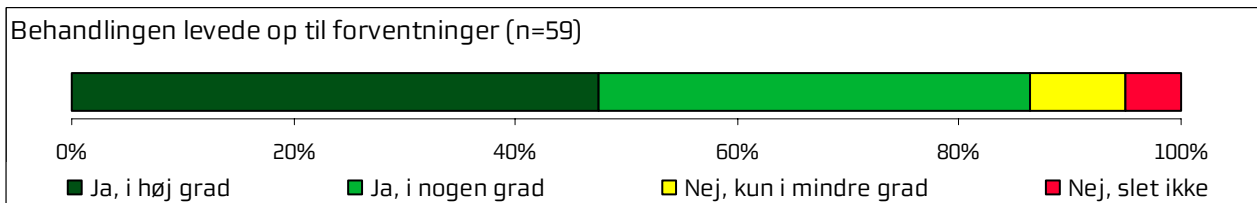
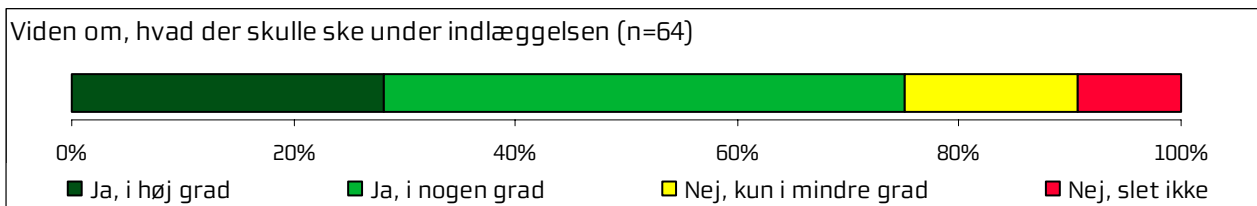
4.3 Personale



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?	90%	-	-	94%	58%*	81%
Hvordan vurderer du, at afdelingens personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	89%	-	-	100%*	73%*	89%
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	80%	-	-	99%*	70%	87%
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	74%	-	-	100%*	62%	83%
Fik du den menneskelige støtte, du havde brug for fra personalet, mens du var indlagt?	85%	-	-	99%*	70%*	89%
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	97%	-	-	100%	88%*	96%

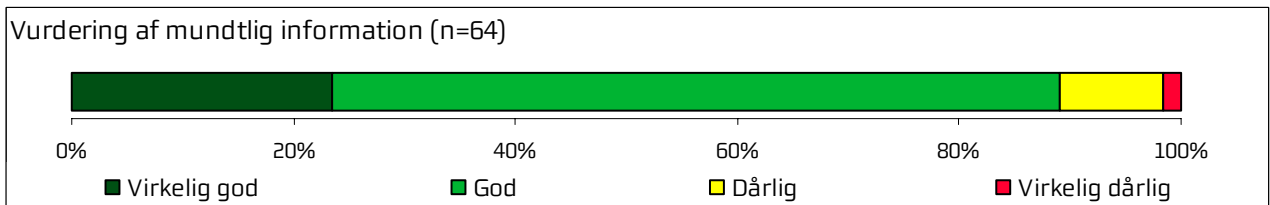
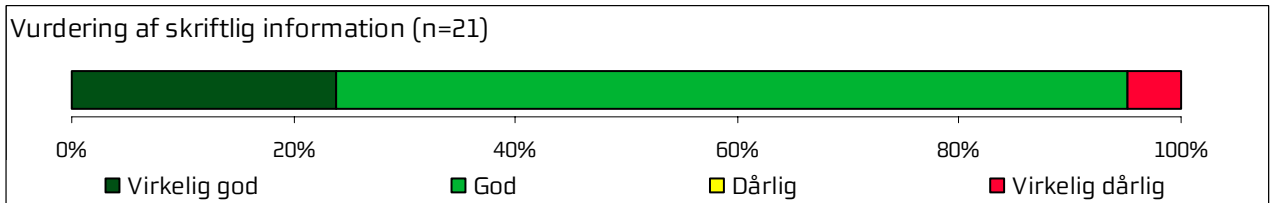
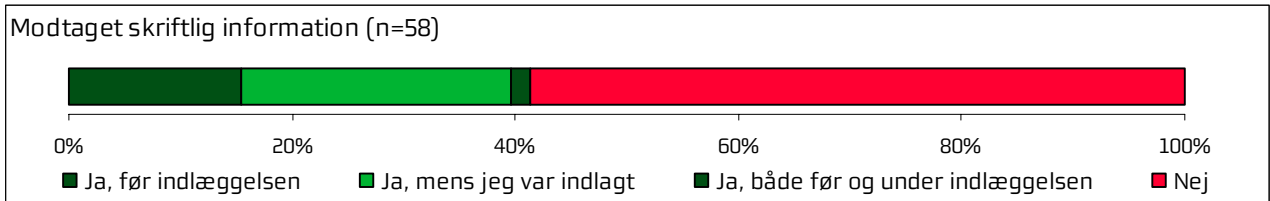
4.4 Behandlingsforløb



Afsnittets resultater set i forhold til de øvrige afsnit på hospitalet

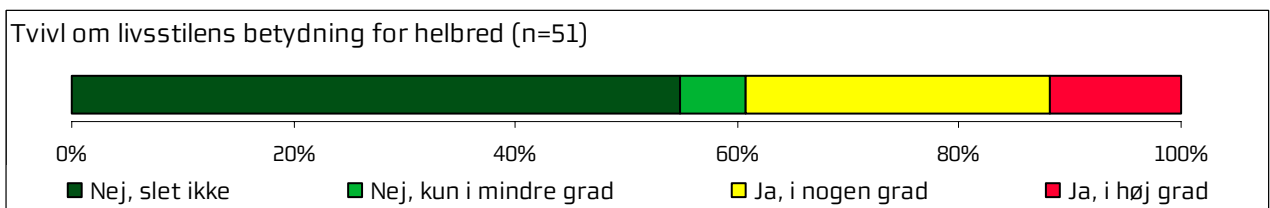
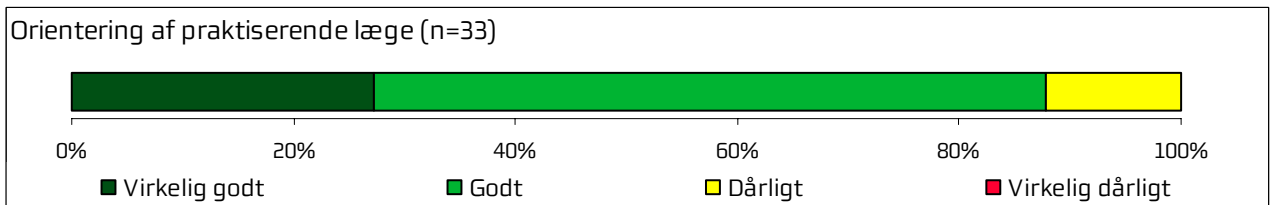
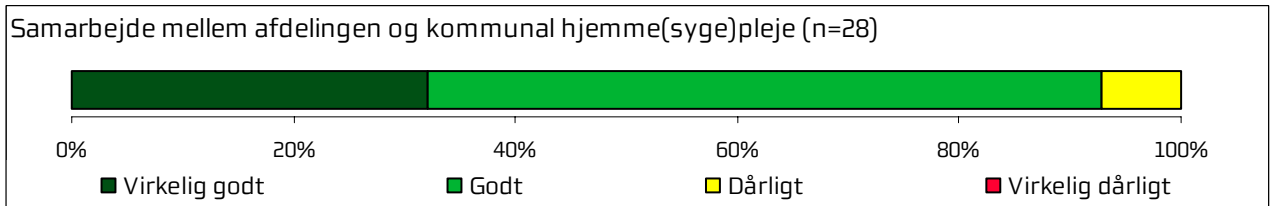
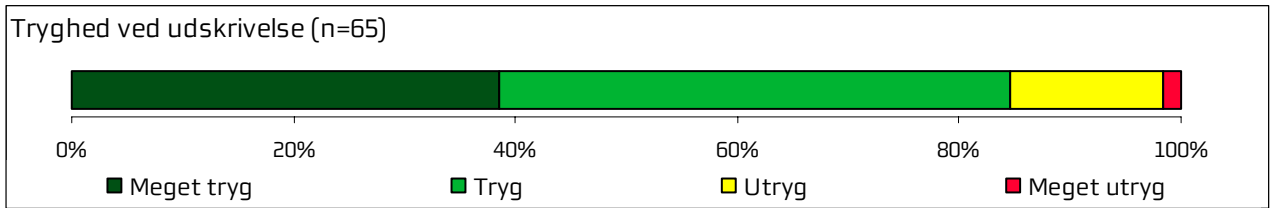
	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske, mens du var indlagt?	75%	-	-	100%*	70%	89%*
Levede behandlingen op til dine forventninger?	86%	-	-	98%*	74%*	90%
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte på afdelingen?	88%	-	-	100%*	72%*	88%
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb?	84%	-	-	92%	63%*	81%
Hvordan synes du alt i alt, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	63%	-	-	100%	0%*	67%
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid på undersøgelser eller behandlinger, der forlængede dit ophold på sygehuset?	82%	-	-	98%*	62%*	84%
Hvordan vurderer du, at din overflytning mellem forskellige afdelinger var tilrettelagt?	88%	-	-	100%*	70%*	89%

4.5 Information



	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har du i forbindelse med dit indlæggelsesforløb modtaget skriftlig information om din sygdom og behandling?	41%	-	-	84%*	23%*	56%*
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik?	95%	-	-	100%	84%	97%
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik, mens du var indlagt?	89%	-	-	100%*	75%*	91%

4.6 Udskrivelse

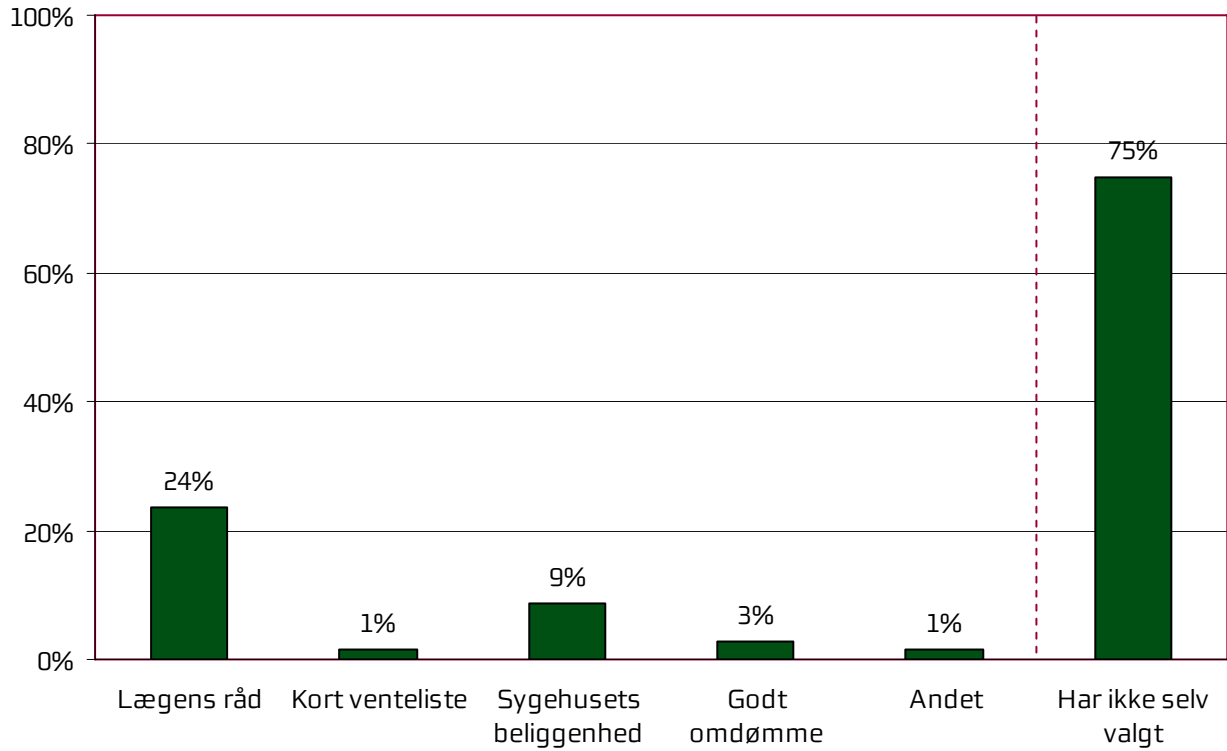


Afsnittets resultater set i forhold til de øvrige afsnit på hospitalet

	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk ved at skulle hjem fra afdelingen?	85%	-	-	100%*	71%*	86%
Hvordan vurderer du, at afdelingen og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje samarbejdede om din udskrivelse?	93%	-	-	100%	64%*	84%
Hvordan vurderer du, at afdelingen orienterede din praktiserende læge om dit behandlingsforløb?	88%	-	-	100%*	63%*	84%
Har du, efter du blev udskrevet fra afdelingen, været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?	61%	-	-	86%*	55%	73%

4.7 Hospitalets eget spørgsmål

Hvorfor valgte du at blive behandlet på Århus Sygehus? (Sæt eventuelt flere kryds)



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 120

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
5	Kosten var meget velmagende og indbydende og meget varieret, og vi (patienter) havde en del valgmuligheder - det var meget lækkert.	Godt
7	Drop behovsstuegang. Selv en lille opmuntrende bemærkning fra lægen virker betryggende og beroligende. Jeg kender det fra tidligere indlæggelser. Blandt andet hjerteafdeling THG. Desuden får lægen jo også selv et godt overblik over sine patienters trivsel m.m.	Godt
9	Jeg synes, afdelingen gjorde alt, hvad de kunne, for at man havde det godt. Desuden synes jeg, at madudvalget var helt fantastisk. For patienter der ligger længe på hospitalet, er det meget vigtigt.	Virkelig godt
11	Afdelingen kunne godt undersøge, om der var nogle til at tage over, når jeg kom hjem.	Godt
12	Den ene gang blev jeg opereret. Det var til trods for omstændighederne godt. Der var altid tid til en samtale, når man var nede. Den anden gang var anden sygdom, også en rigtig god behandling.	Virkelig godt
13	Jeg fik enestue stillet til rådighed, da der var diarré på afdelingen. Flot taget i betragtning af travlhed, men grundet mit helbred kunne jeg ikke tåle et yderligere vægttab.	Virkelig godt
14	Information om grunden til indlæggelsen var mildest talt mangelfuld, grænsende til ikke-eksisterende.	Godt
15	Rengøringen er under al kritik. Mange sygeplejersker med for lidt dygtig faglighed. Der er dygtige læger, men også TOTALT overfladiske læger, hvor man næsten får det indtryk, at man er til besvær.	Dårligt
16	Der var problemer på en seksmandsstue, hvor der var indlagt en person til afrusning. Han terroriserede hele stuen, men efter samtale med kontaktpersoner blev han dagen efter flyttet, hvorefter der var fred og ro. Personalet var meget lydhøre og behjælpelige. Der var dog et problem, alle på stuen fik "omgangssyge", så var man ikke syg, så blev man det. Jeg tror, det er på grund af moderne rengøring uden brug af brun sæbe.	Godt
17	Jeg syntes, at det er en god afdeling med førsteklasses service og behandling. Meget venligt og imødekommende og forståeligt personale.	Virkelig godt
18	Jeg følte mig godt behandlet.	Virkelig godt
19	Jeg er meget tilfreds med måden, jeg er blevet behandlet på og modtaget.	Godt
21	Virkelig fin afsked ved hjemsendelsen.	Virkelig godt
22	Stuen blev lukket, da vi fik omgangssyge, men personalet var til UG. Jeg synes, at seks-mandsstuer er for store.	Virkelig godt

-  23 Det var meget dejligt at blive indlagt på patienthotellet, da jeg kun var til mange forskellige undersøgelser og ikke behøvede direkte pleje. Godt



Afsnit 120

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

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
1	Det har taget alt for megen tid, og forløbet er meget uacceptabelt. Jeg blev for næsten to år siden af min egen læge henvist til undersøgelse på regionshospitalet i Herning. Undersøgelsen blev sat i stå på grund af sygestrejken. Det tog vel ca. 15 måneder i Herning at få undersøgelserne klarlagt. Man fandt ud af, at jeg skal opereres. Jeg blev derefter sendt til de samme undersøgelser (op til flere gange) på Århus Sygehus, Tage Hansens Vej Gade i Århus. Hver gang går der ca. to måneder eller mere, og jeg har nu langt om længe fået at vide, hvornår jeg skal opereres. Det skal nævnes, at det er noget skidt at gå med. Jeg skal drikke mange liter vand hver nat. Det påvirker min gangfunktion i meget høj grad. Man er utrolig træet om dagen og kan næsten ikke passe sit arbejde. Der er forhøjet risiko for blodprop. Sygdommen har medført anden lidelse og mange andre skavanker. Jeg har derfor ventet på et tidspunkt for operation i meget lang tid.	Godt
2	Jeg blev forberedt på lang ventetid, så jeg havde bog med :)	Virkelig godt
4	Jeg blev indlagt akut på Århus Sygehus afdeling 120 i vinter. Blev kørt ind i en mellemgang, hvor jeg lå i kø i ca. en time - med 40 grader i feber i gennemtræk og med konstant rokering rundt med sengen. Undersøgelsesrummet var koldt og seng og pude var under al kritik. Efter ca. to timer fik jeg endelig antibiotika.	Virkelig dårligt
6	Jeg var på afdeling 120. Det var en dejlig tid. De var så søde og rare og havde tid til mig.	Virkelig godt
7	Indlagt på skadestuen NBG, hvor jeg sidst har været indlagt på lungemedicinsk afdeling B, og senere kontrol ambulant. Ved endte undersøgelser m.m. klar til indlæggelse, blev jeg på grund af postnummer afvist og videretransporteret til en anden afdeling. Meget beklageligt, da jeg netop på lungemedicinsk og ambulatoriet har fået min medicinske udredning m.m.	Godt
8	Jeg blev overført fra akutmodtagelsen på Århus Sygehus Nørrebrogade, hvor jeg fik en fin modtagelse og blev grundigt undersøgt.	Godt
10	Blev indlagt på visitationsafdelingen, senere overflyttet til sengeafdelingen.	Godt








Afsnit 120

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

	ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
	3	Er efter nogle måneder ikke indkaldt til operation.	Godt
	20	For meget afførende middel - diarré.	Dårligt



Afsnit 120

Har du uddybende kommentarer til dit behandlingsforløb?

	ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
	1	Jeg har kun ovennævnte bemærkninger omkring alt for lang ventetid.	Godt
	2	Jeg var 120 % tilfreds og overrasket over effektivitet og tempo. Medier har kun dårlige historier.	Virkelig godt
	5	Jeg er glad for de ergonomiske teknikker, jeg fik lært - det har jeg god gavn af i min hverdag.	Godt
	7	Den manglende stuegang virker meget forvirrende og efter min mening ikke noget, der fremmer behandling osv. Der er for lang vej for information og svar fra patient og læge. Desuden de naturlige vagtskifte.	Godt
	9	Desværre oplevede jeg, at en sygeplejerske ikke ville høre, at det gjorde så ondt, at jeg næsten ikke fik søvn i to dage. Ej heller ville vedkommende give mig Panodil.	Virkelig godt
	17	Blev henvist til andre afdelinger/undersøgelser med ventetid hjemme.	Virkelig godt
	20	Fem-sengsstue - meget uro - svært at sove. Fik for lidt smertestillende medicin.	Dårligt

Afsnit 120

Har du uddybende kommentarer til din udskrivelse?

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
	4 På anden dagen af min indlæggelse kom der endelig en læge, der kort meddelte mig, at "nu du ingen feber har mere, kan du godt tage hjem i morgen - det var en infektion, og din hoste skyldes nok astma!". Jeg nåede lige at råbe efter ham, at jeg aldrig i mit liv har haft astma, men at det var tredje gang på to måneder, jeg havde fået lidelsen! Ingen reaktion eller kommentar fra lægen! Alt i alt en dårlig oplevelse! En træt ældre person!	Virkelig dårligt
	7 Ønskede selv udskrivelse. Var gået over på den afsluttende del af behandlingen. Man afventede stadig svar fra undersøgelse vedrørende tydning af røntgenbillede. Kunne være taget ind på den del af sygehuset igen, det ville have fremskyndet udskrivelse. Desuden var der noget mangel på søvn (behandling af patient).	Godt

