

**LANDSDÆKKENDE
PATIENTUNDERSØGELSER 2009
Afsnitsrapport**

Indlagte



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

**Afsnit E2
Ortopædkirurgisk Afdeling E
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: | 44 |
| Besvarelser fra afsnittets patienter: | 31 |
| 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.

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".

Det har dels til formål at forenkle rapporteringen i kapitel 3 og er dels en forudsætning for de statistiske test i kapitel 4. I enkelte spørgsmål i spørgeskemaet lader svarkategorierne sig ikke opdele i tilfredse og ikke-tilfredse, og disse spørgsmål vises derfor ikke i kapitel 3, ligesom patienternes svar på disse spørgsmål ikke sammenlignes med resultatet på de øvrige afsnit på hospitalet.

Svar der ikke indgår i beregningerne

Patienter, som ikke har svaret på spørgsmålene eller har angivet flere svar, er ekskluderet fra analyserne. Flere af spørgsmålene i spørgeskemaet indeholder neutrale svarkategorier som eksempelvis "Det kan jeg ikke vurdere" eller "Det husker jeg ikke". Patienter, der har benyttet disse, er ligeledes ekskluderet fra analyserne af de pågældende spørgsmål.

Spørgsmålene i undersøgelsen

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

Husk kommentarsamlingen

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

Yderligere information

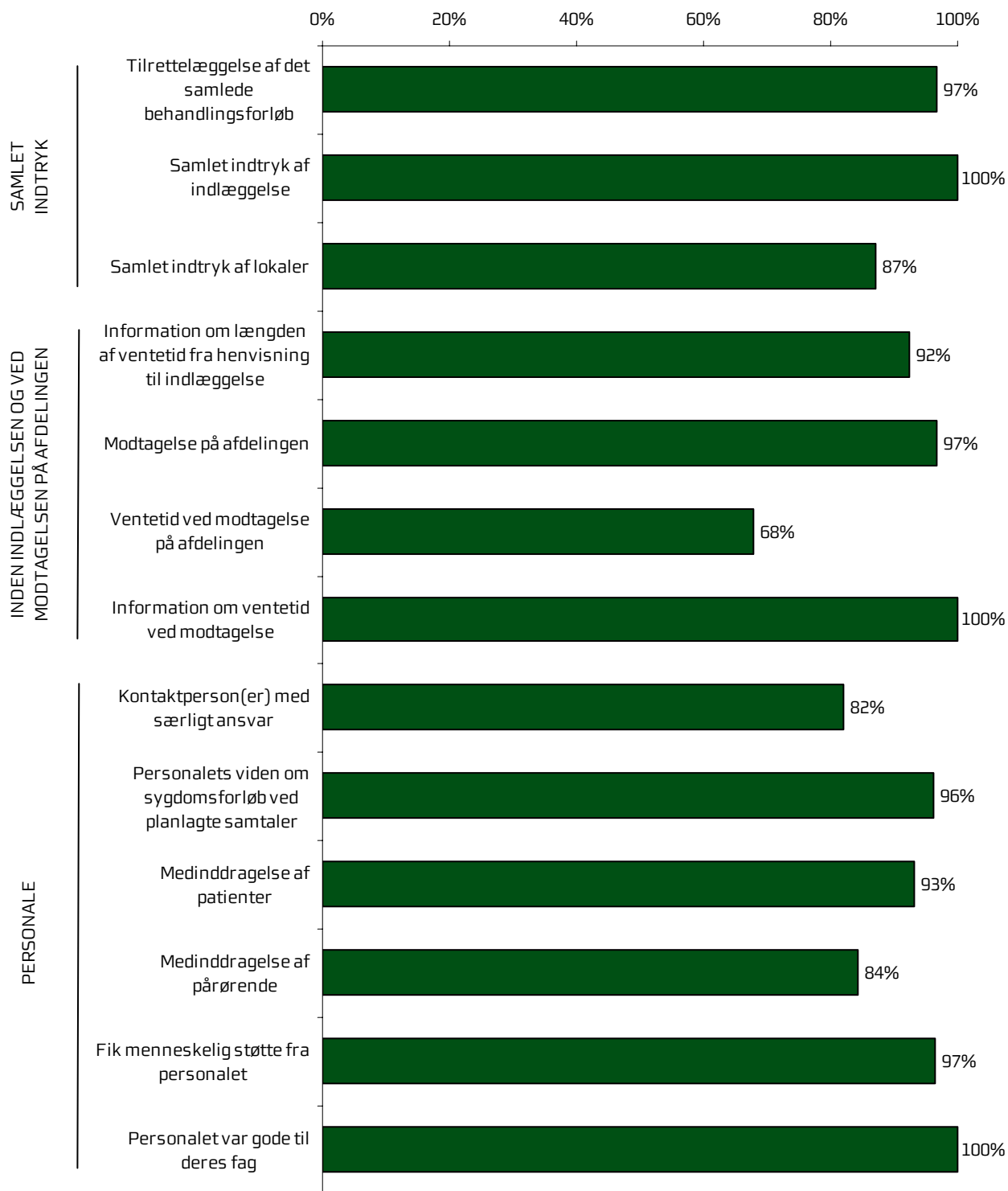
En nærmere beskrivelse af undersøgelsen, undersøgelsesmetoden, den statistiske databehandling samt en udgave af de udsendte spørgeskemaer kan findes i indledningen og bilagsmaterialet til afdelingsrapporten til afdelingen, hvorunder afsnittet tilhører.

3 Afsnittets resultater – et hurtigt overblik

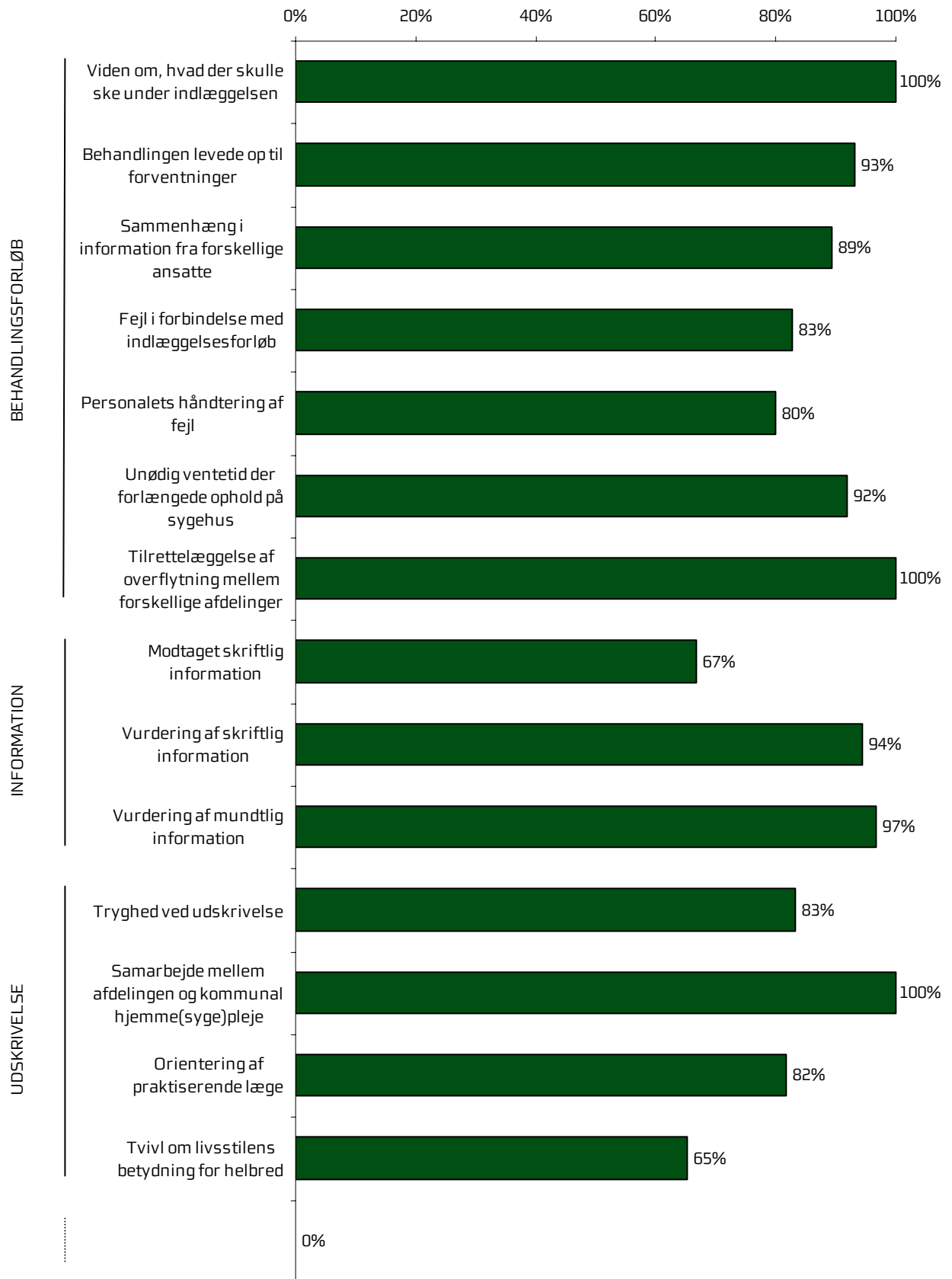
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afsnittets patienter. Den nedenstående figur viser andelen af patienter, hvis svar på de forskellige spørgsmål i spørgeskemaet må betegnes som udtryk for en positiv vurdering eller oplevelse, og figuren indikerer således, hvilke områder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

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

Figur 1. Oversigt over andel tilfredse patienter på afsnittet



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



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

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

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

Siderne i dobbelttopslagene

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

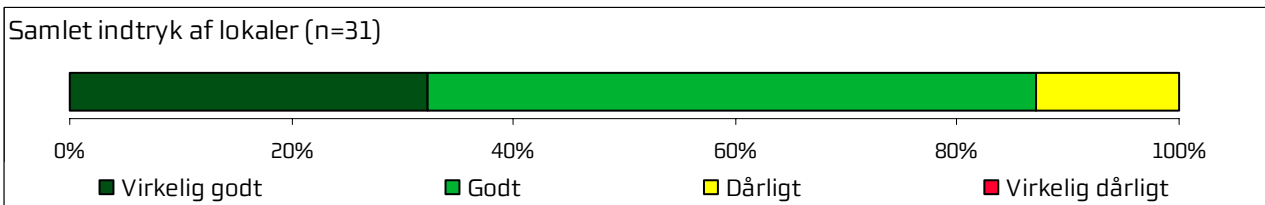
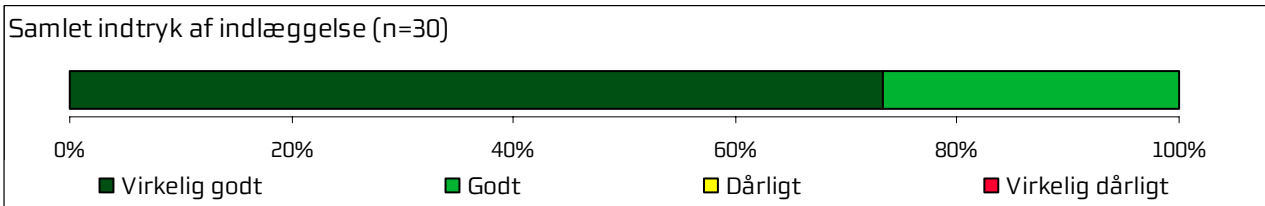
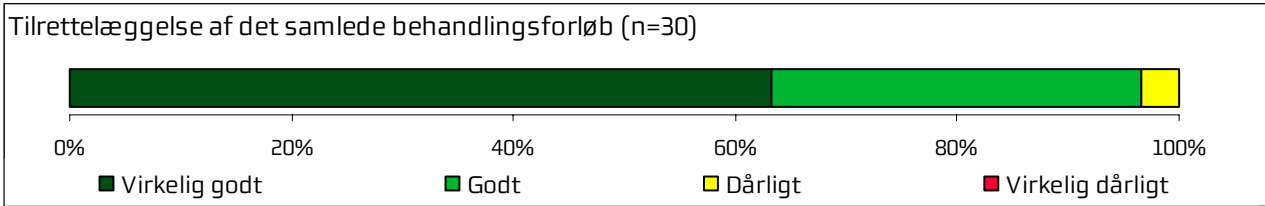
Den højre side i dobbelttopslaget viser andel tilfredse patienter på afsnittet, hospitalets øvrige afsnit og henholdsvis de dårligst og bedst placerede af hospitalets øvrige afsnit. I de kommende undersøgelsesrunder vil andel tilfredse patienter i tidligere undersøgelsesrunder ligeledes være vist.

Tilfældige forskelle?

Det er undersøgt, hvorvidt forskellene mellem andel tilfredse patienter kan tilskrives statistiske tilfældigheder. Forskellene er derfor 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.

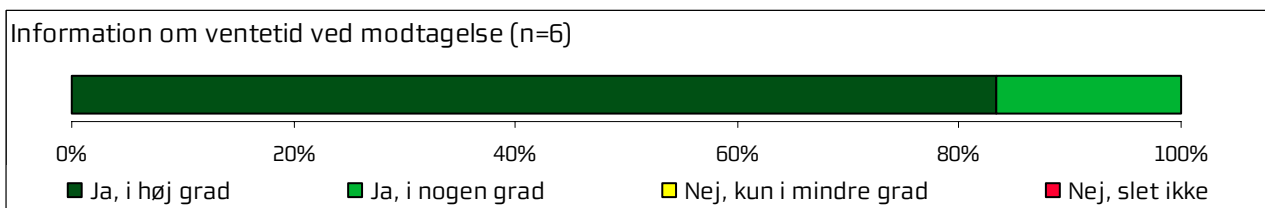
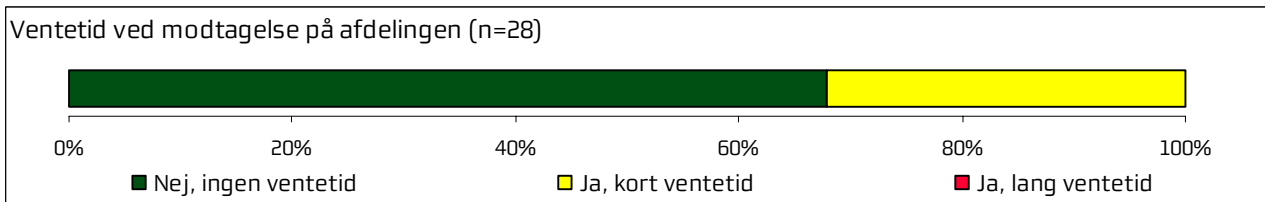
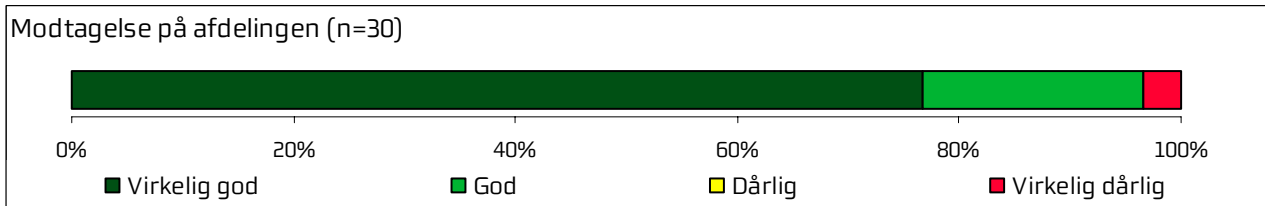
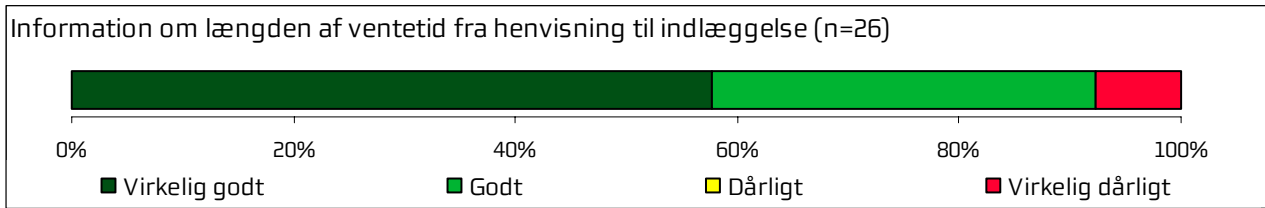
4.1 Samlet indtryk



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? | 97% | - | - | 100% | 71%* | 91% |
| Hvad er dit samlede indtryk af din indlæggelse på afdelingen? | 100% | - | - | 100% | 76%* | 93% |
| Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler? | 87% | - | - | 97% | 54%* | 76% |

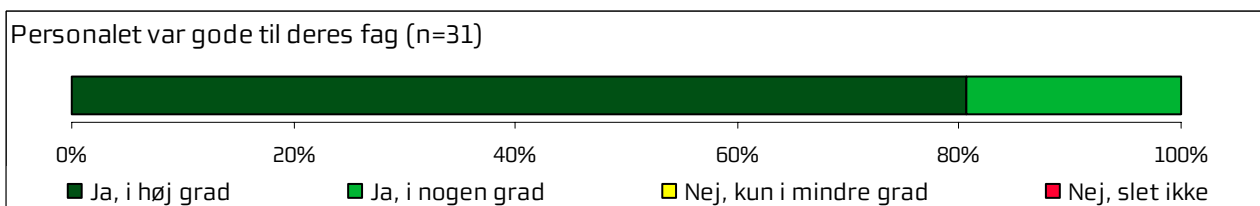
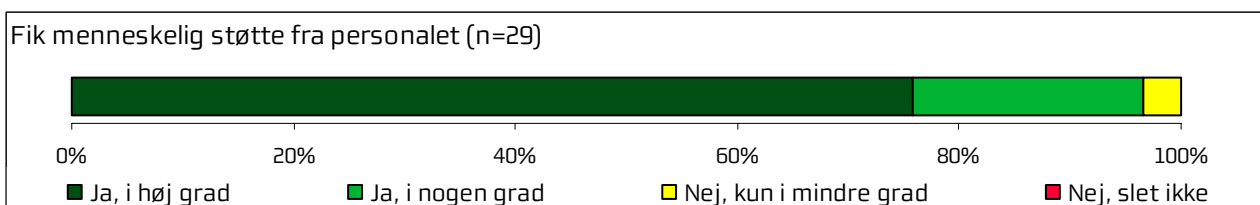
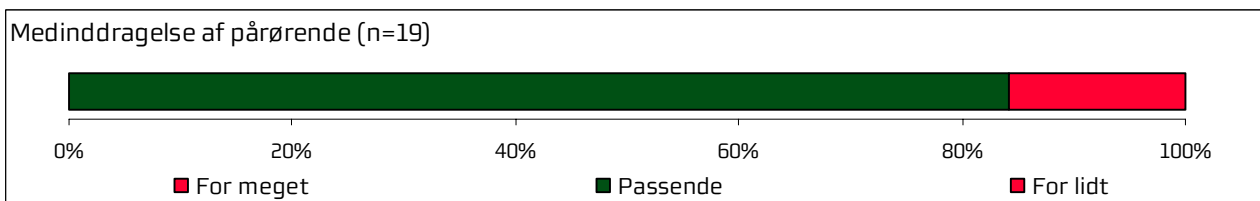
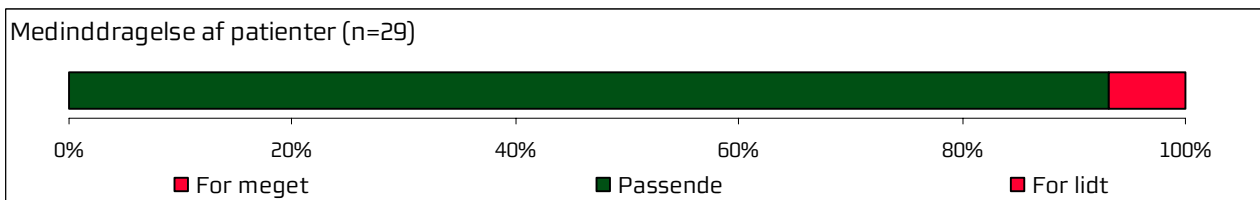
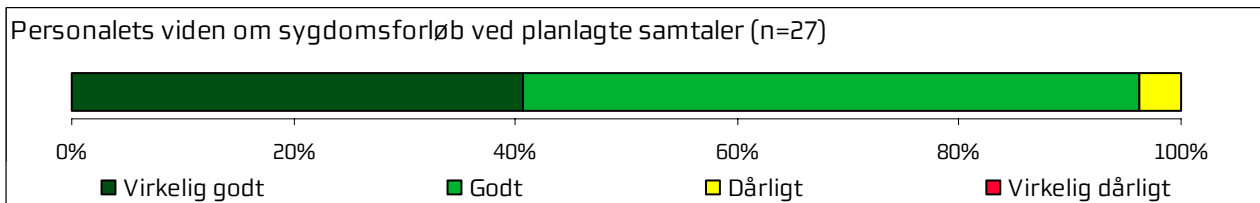
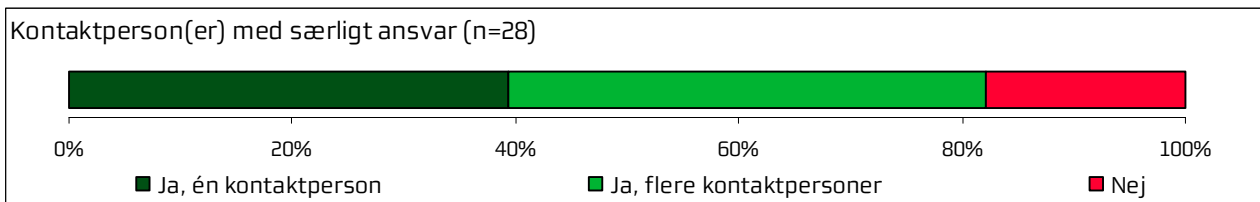
4.2 Inden indlæggelsen og ved modtagelsen på afdelingen



Afsnittets resultater set i forhold til de øvrige afsnit på hospitalet

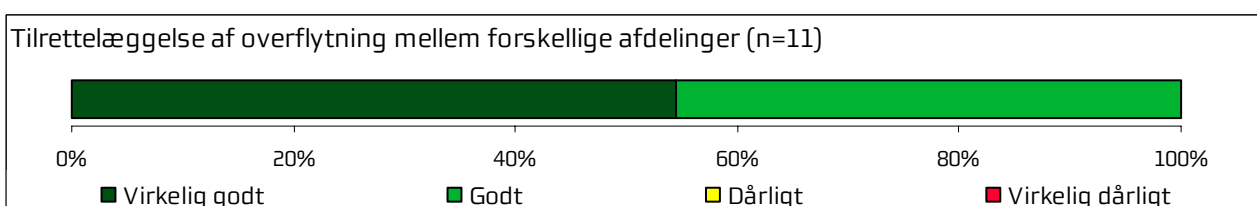
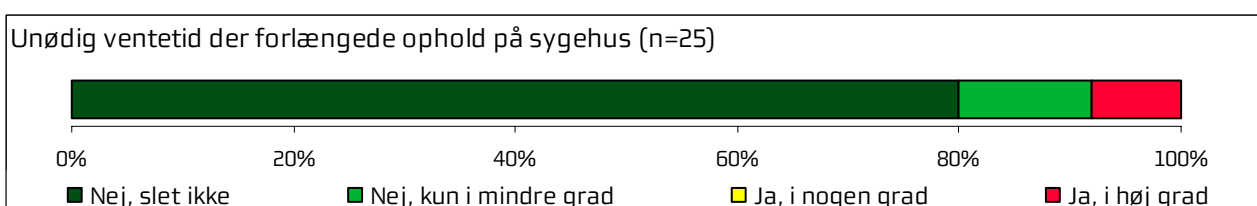
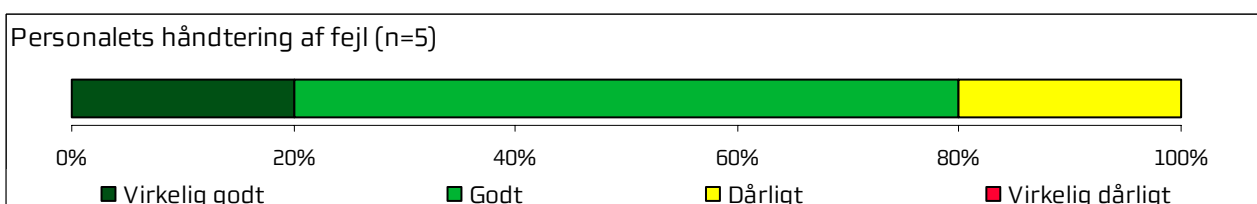
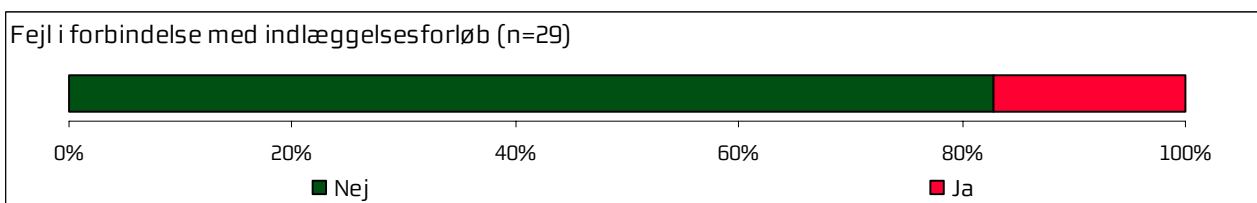
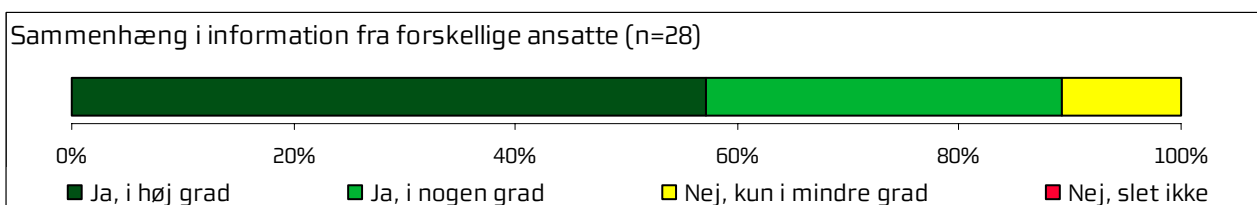
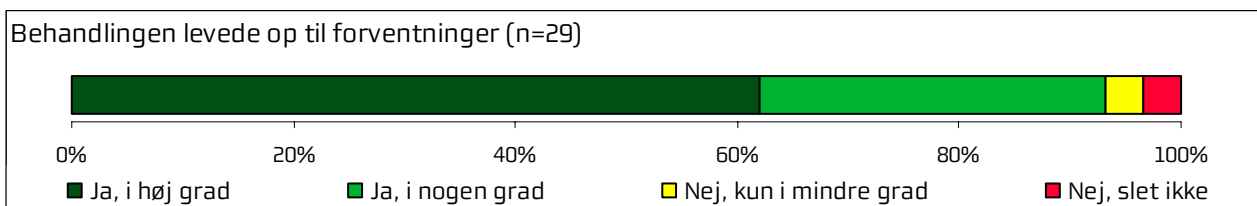
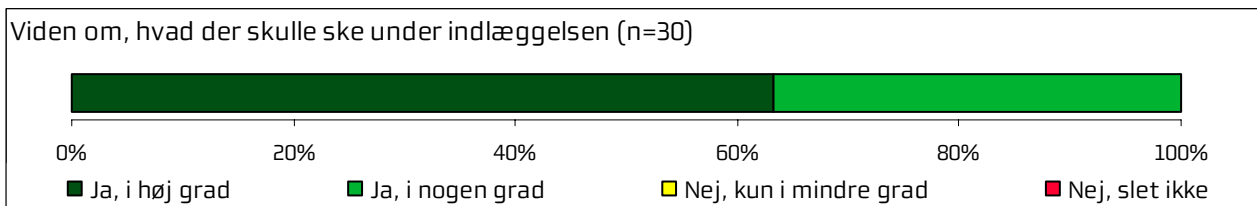
| | 2009 | 2010 | 2011 | Bedste | Dårligste | Gennemsnit |
|---|------|------|------|--------|-----------|------------|
| Hvordan vurderer du, at du blev informeret om længden af ventetiden, fra du blev henvist til afdelingen, til du blev indlagt? | 92% | - | - | 100% | 60%* | 88% |
| Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen? | 97% | - | - | 100% | 87% | 94% |
| Oplevede du, at der var ventetid ved din modtagelse på afdelingen? | 68% | - | - | 83% | 28%* | 48%* |
| Informerede personalet dig om ventetiden ved din modtagelse? | 100% | - | - | 100% | 32%* | 66% |

4.3 Personale



| | 2009 | 2010 | 2011 | Bedste | Dårligste | Gennemsnit |
|--|------|------|------|--------|-----------|------------|
| Oplevede du, at én eller flere kontaktpersoner på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb? | 82% | - | - | 94% | 58%* | 81% |
| Hvordan vurderer du, at afdelingens personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler? | 96% | - | - | 100% | 73%* | 89% |
| I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje? | 93% | - | - | 99% | 70%* | 87% |
| I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje? | 84% | - | - | 100% | 62% | 83% |
| Fik du den menneskelige støtte, du havde brug for fra personalet, mens du var indlagt? | 97% | - | - | 99% | 70%* | 89% |
| Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag? | 100% | - | - | 100% | 88%* | 96% |

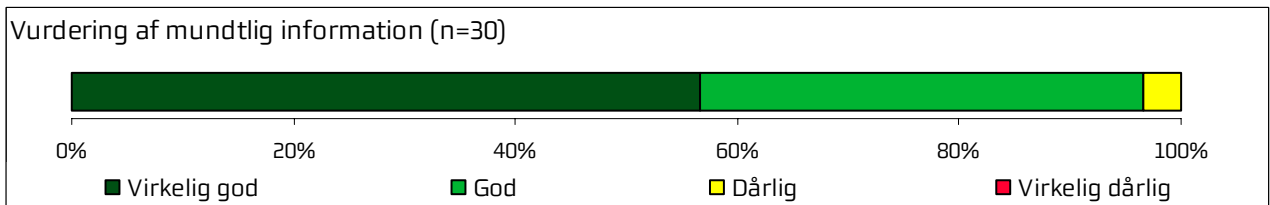
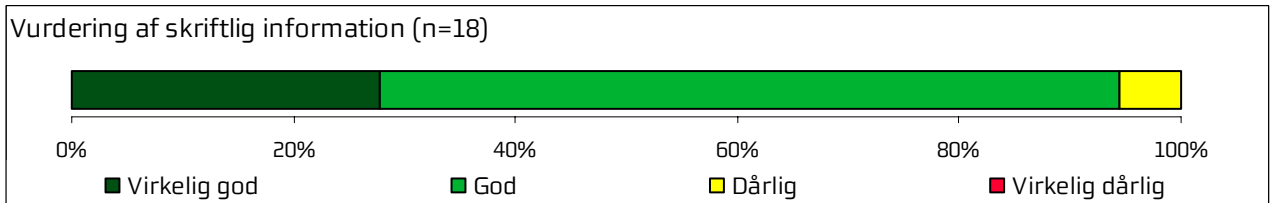
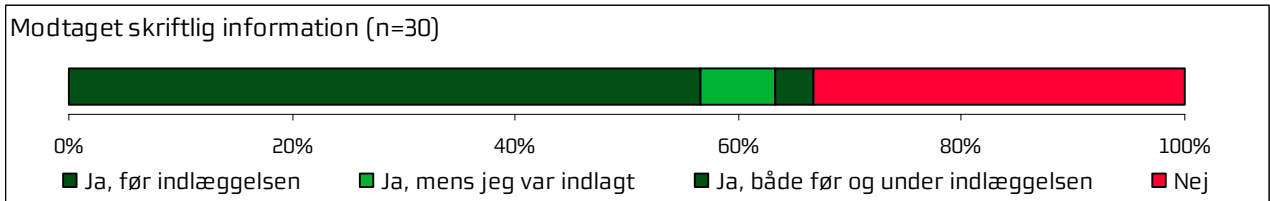
4.4 Behandlingsforløb



Afsnittets resultater set i forhold til de øvrige afsnit på hospitalet

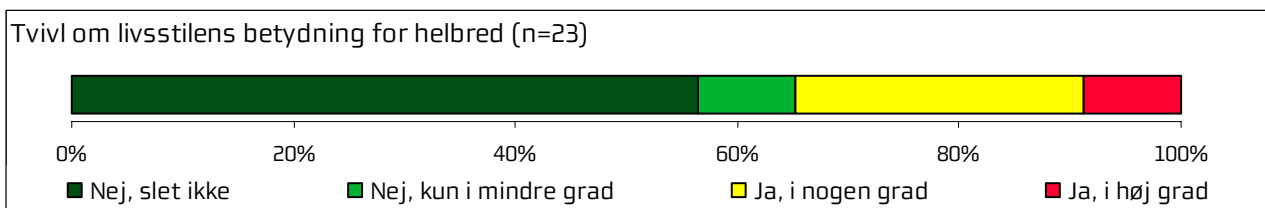
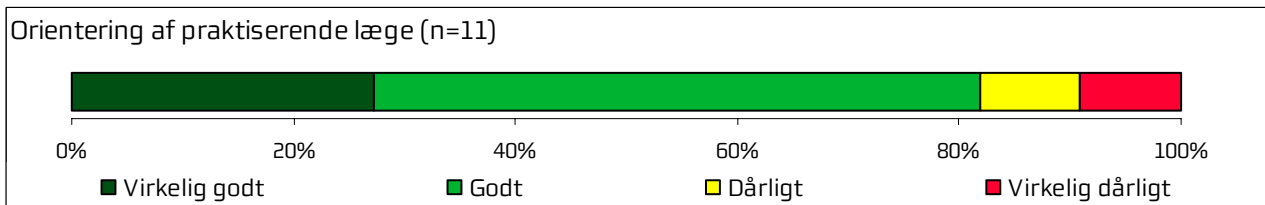
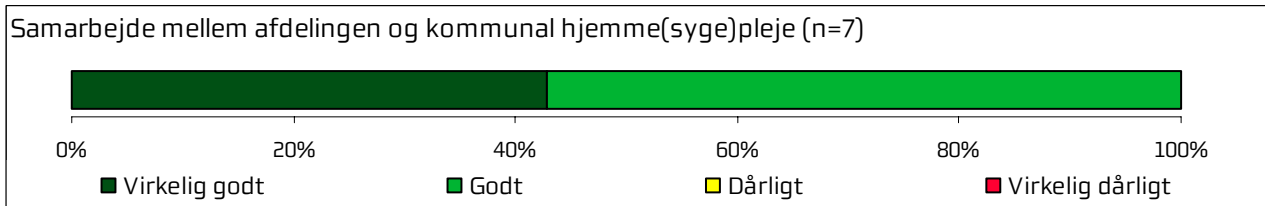
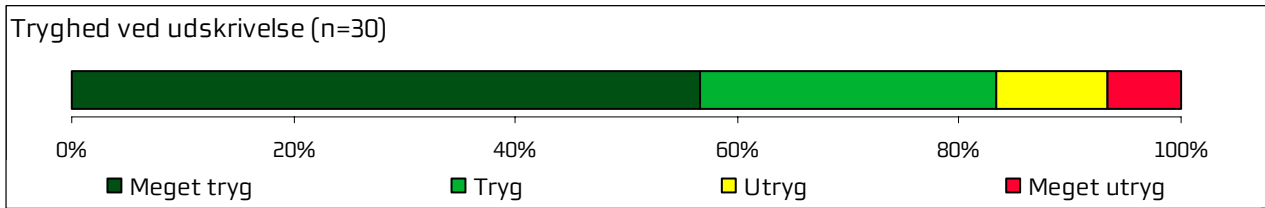
| | 2009 | 2010 | 2011 | Bedste | Dårligste | Gennemsnit |
|--|------|------|------|--------|-----------|------------|
| Vidste du, hvad der skulle ske, mens du var indlagt? | 100% | - | - | 100% | 70%* | 88%* |
| Levede behandlingen op til dine forventninger? | 93% | - | - | 98% | 74%* | 90% |
| Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte på afdelingen? | 89% | - | - | 100% | 72%* | 88% |
| Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb? | 83% | - | - | 92% | 63%* | 81% |
| Hvordan synes du alt i alt, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget? | 80% | - | - | 100% | 0%* | 67% |
| Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid på undersøgelser eller behandlinger, der forlængede dit ophold på sygehuset? | 92% | - | - | 98% | 62%* | 84% |
| Hvordan vurderer du, at din overflytning mellem forskellige afdelinger var tilrettelagt? | 100% | - | - | 100% | 70%* | 88% |

4.5 Information



| | 2009 | 2010 | 2011 | Bedste | Dårligste | Gennemsnit |
|---|------|------|------|--------|-----------|------------|
| Har du i forbindelse med dit indlæggelsesforløb modtaget skriftlig information om din sygdom og behandling? | 67% | - | - | 84%* | 23%* | 55% |
| Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik? | 94% | - | - | 100% | 84% | 97% |
| Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik, mens du var indlagt? | 97% | - | - | 100% | 75%* | 91% |

4.6 Udskrivelse

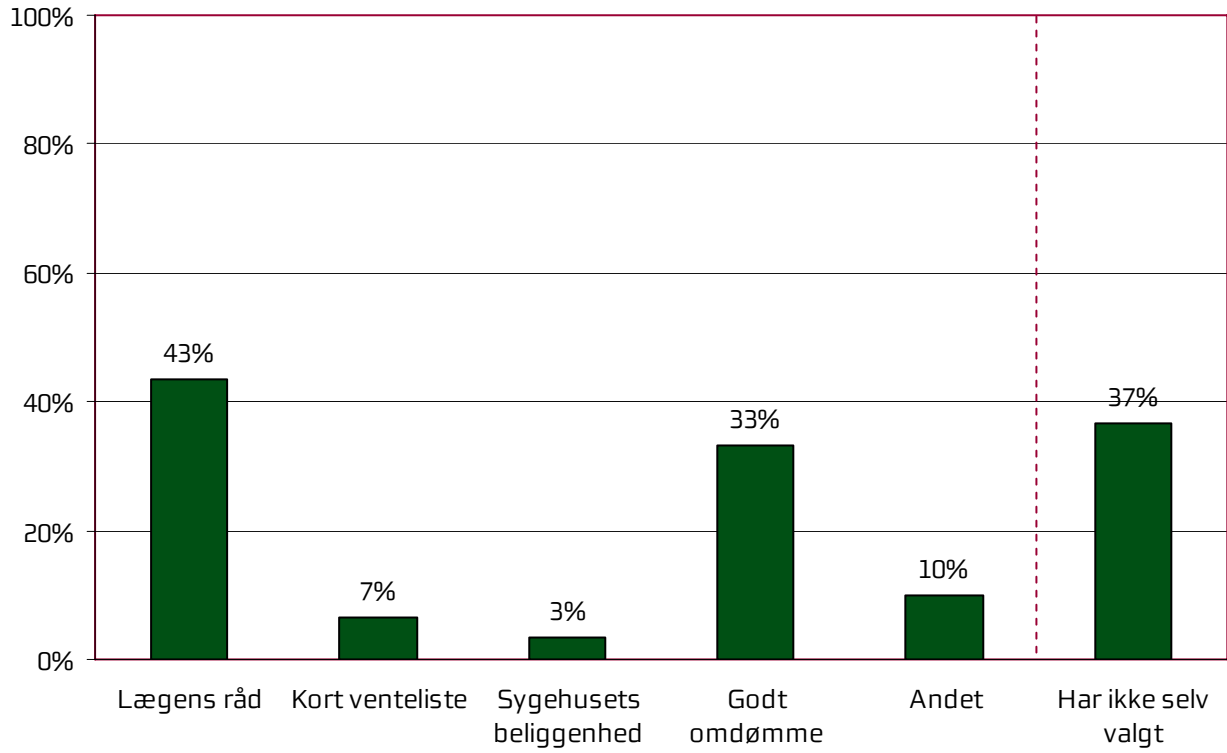


Afsnittets resultater set i forhold til de øvrige afsnit på hospitalet

| | 2009 | 2010 | 2011 | Bedste | Dårligste | Gennemsnit |
|--|------|------|------|--------|-----------|------------|
| Var du tryk eller utryk ved at skulle hjem fra afdelingen? | 83% | - | - | 100%* | 71% | 86% |
| Hvordan vurderer du, at afdelingen og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje samarbejdede om din udskrivelse? | 100% | - | - | 100% | 64% | 85% |
| Hvordan vurderer du, at afdelingen orienterede din praktiserende læge om dit behandlingsforløb? | 82% | - | - | 100% | 63% | 84% |
| Har du, efter du blev udskrevet fra afdelingen, været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred? | 65% | - | - | 86% | 55% | 72% |

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 E2

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 | Jeg har kun oplevet omsorg og en fantastisk service fra hele personalets side! | Virkelig godt |
| 5 | De fleste patienter er sengeliggende under indlæggelsen, men jeg tror, hvis opholdsrum var hyggeligere og med passende møblement for patienttyperne, ville der kunne udvikles et mere socialt samvær mellem patienter, der kunne gøre dagene mere spændende. | Virkelig godt |
| 6 | For mange senge på stuen. Dårlig rengøring - udtalt toiletterne. | Virkelig godt |
| 7 | Jeg skal ALDRIG mere på Århus Sygehus. Rengøringen er meget mangelfuld. F.eks. sygesengsmadræs med stafylokokpatient blev meget lidt rengjort, og samme klud blev senere brugt til vindueskarm og spisebord! Ved bandageskift overså lægen en stor blodansamling og forlangte, at bandagen lagts stramt på. Måtte hasteskiftes tre dage senere efter meget store smerter. Jeg oplevede en bagatellisering og distance, der var meget ubehagelig fra lægesiden. Sygeplejepersonalet var søde, rare og kompetente. | Virkelig godt |
| 9 | Støj fra gangen er et stort problem når man er svag og har smerter. Det er i forvejen problematisk at få ro på en firesengsstue. Mange besøgende i dagtimerne. Snorken med mere om natten. Menukortet er en rigtig god og flot nyhed. | Intet svar |
| 11 | Sygeplejerskerne var utrolig gode til at tage sig tid til at snakke med patienterne. De var gode til at sprede godt humør. | Virkelig godt |
| 13 | Enkelte i personalet gav sig god tid til at snakke, det betød meget. | Godt |
| 14 | Det var tilfredsstillende. | Virkelig godt |






Afsnit E2

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

| | ID | Kommentar | Patientens samlede indtryk |
|---|-----------|---|-----------------------------------|
|  | 1 | 100 % positiv! | Virkelig godt |
|  | 5 | Det var fjerde indlæggelse efter en ulykke for nogle år siden, så både personalet på afdelingen og jeg kendte hinanden. Og jeg kendte afdelingen og dens rutiner. Beslutningen om ny operation blev taget torsdag. Jeg blev opereret få dage efter. | Virkelig godt |
|  | 7 | Indlæggelsen skete kun få dage efter forundersøgelsen, selvom der blev varslet 2-3 måneders ventetid. Indlæggelse og modtagelse på afdelingen fin, fin. Sygeplejerske sød. | Virkelig godt |
|  | 12 | Jeg er meget tilfreds med den behandling, jeg har fået af både læger og sygeplejersker. Altid venlige og gode til at forklare og informere. | Virkelig godt |








Afsnit E2

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

| | | | Patientens samlede indtryk |
|---|-----------|---|-----------------------------------|
|  | ID | Kommentar | |
|  | 3 | Blokade lagt forkert. | Godt |
|  | 7 | For tidligt hjem. | Virkelig godt |
|  | 10 | De havde glemt at booke mig på patienthotellet på indlæggelsesdagen, men det blev der hurtigt rettet op på, og jeg fik en seng på stuen. Den stod tom og klar til mig, så det skabte ikke øget ventetid eller ubehag for mig. | Virkelig godt |
|  | 13 | Et enkelt tilfælde af manglende hygiejneforståelse. | Godt |







Afsnit E2

Har du uddybende kommentarer til dit behandlingsforløb?

| | ID | Kommentar | Patientens samlede indtryk |
|---|-----------|--|-----------------------------------|
|  | 2 | Meget godt. | Virkelig godt |
|  | 5 | Jeg var mundtligt og tilfredsstillende blevet informeret om de forventninger, jeg kunne forvente. Hverken mere eller mindre. Jeg blev ikke lovet mirakler. Gudskelov. | Virkelig godt |
|  | 6 | Absolut et venligt og omsorgsfuldt personale. | Virkelig godt |
|  | 7 | Den opererende læge havde en stor og ironisk distance til mig som patient. Fokuserede på operationen frem for at se patient og operation som en helhed. | Virkelig godt |
|  | 9 | Fejl opstået under undersøgelse/operation i forbindelse med indlæggelse af slange til medicin. Resultat - ekstreme smerter flere uger efter og stadig 5½ måned efter udtalt føleforstyrrelse. I forbindelse med narkosen: Skade i luftveje (er helet) samt udtalt overbehandling med vedvarende smerter især ved tyggebevægelser. Problemet er ikke aftaget siden operationen, nærmest tiltaget. | Intet svar |
|  | 10 | Professionel, menneskelig og virkelig god behandling fra alt personale på afdelingen! | Virkelig godt |
|  | 13 | Super sødt personale. | Godt |

Afsnit E2

Har du uddybende kommentarer til din udskrivelse?

| | ID | Kommentar | Patientens samlede indtryk |
|---|-----------|---|-----------------------------------|
|  | 2 | Jeg mener, jeg manglede nok efter behandling. | Virkelig godt |
|  | 4 | Jeg synes godt, at de kan sige, hvornår de regner med, når vi kan komme hjem angående med henblik på at få handlet, når man skal have andre til det og er alene hjemme. | Godt |
|  | 5 | Skaden i min fod er så speciel, så jeg ikke mener generel skriftlig information er relevant. Jeg fik før, under og efter operationen god information om skade, operation og forventet resultat. | Virkelig godt |
|  | 7 | Jeg blev udskrevet en eftermiddag med lokalbedøvelse i benet. Uden smertestillende medicin og uden kørestol og sædesæt. Måtte selv leje disse hjælpemidler i privat firma efter en rædselsweekend, hvor jeg ikke kunne bevæge mig f.eks. på toilet. | Virkelig godt |
|  | 8 | Som patient gennem mange år er jeg meget tryk ved al behandling på Århus Sygehus reumatisk afdeling. Det samme på både hånd- og fodkirurgiafdelingerne. Spisemenukort har jeg taget med hjem som et godt minde fra indlæggelsen. | Virkelig godt |
|  | 9 | Der burde være tilbud eller orientering om genoptræning som efter knæ - eller hofteoperation. Der er flotte tilbud efter disse operationer, men intet efter en min omfattende operation. | Intet svar |

