

**LANDSDÆKKENDE
PATIENTUNDERSØGELSER 2009
Afsnitsrapport**

Indlagte



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

**Afsnit M3
Medicinsk Afdeling M, Århus Sygehus
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:	52
Besvarelser fra afsnittets patienter:	25
Afsnittets svarprocent:	48%

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 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

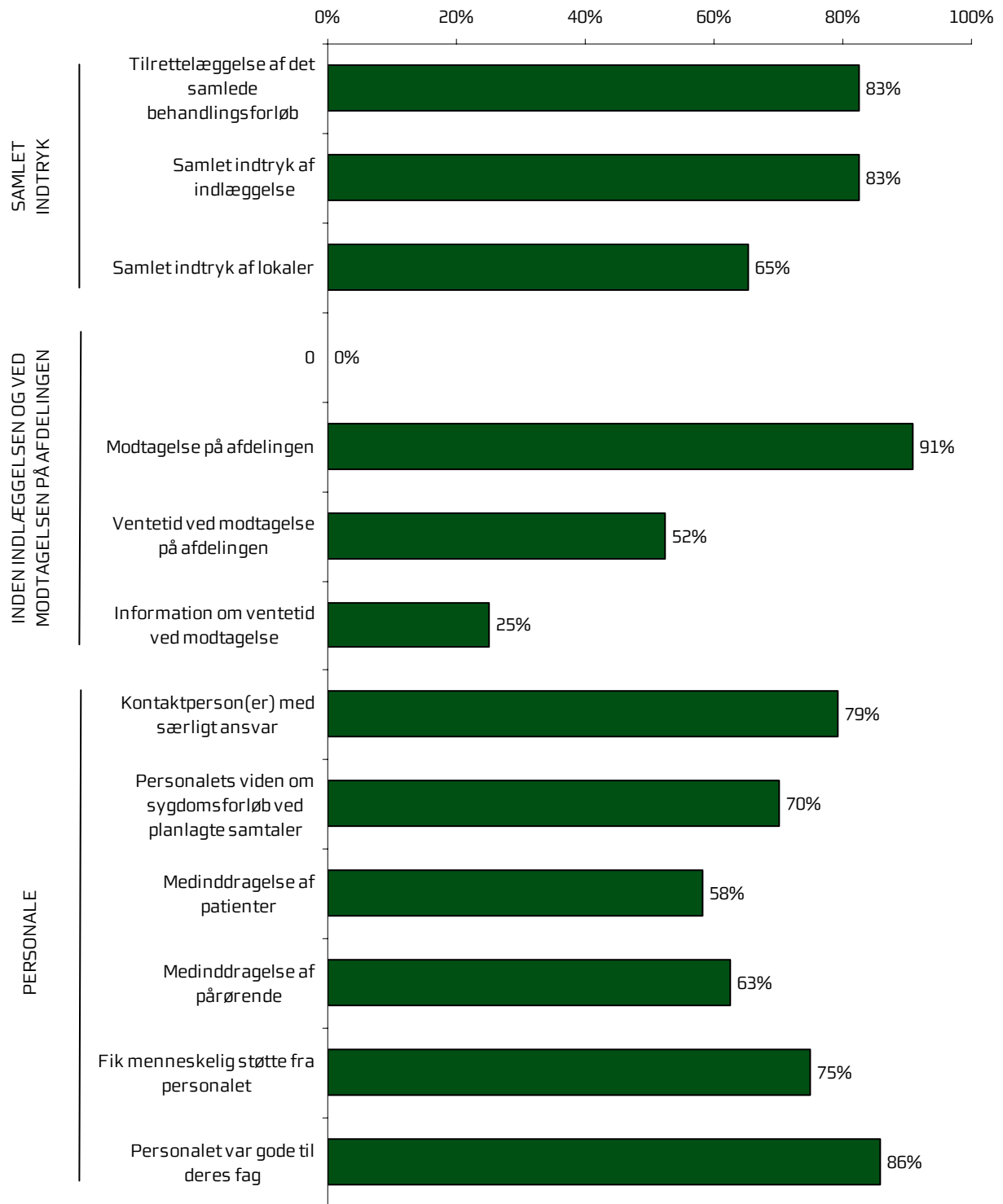
En nærmere beskrivelse af undersøgelsen, undersøgelsesmetoden, den statistiske databehandling samt en udgave af de udsendte spørgeskemaer kan findes i indledningen og bilagsmaterialet til afdelingsrapporten til afdelingen, hvorunder afsnittet tilhører.

3 Afsnittets resultater – et hurtigt overblik

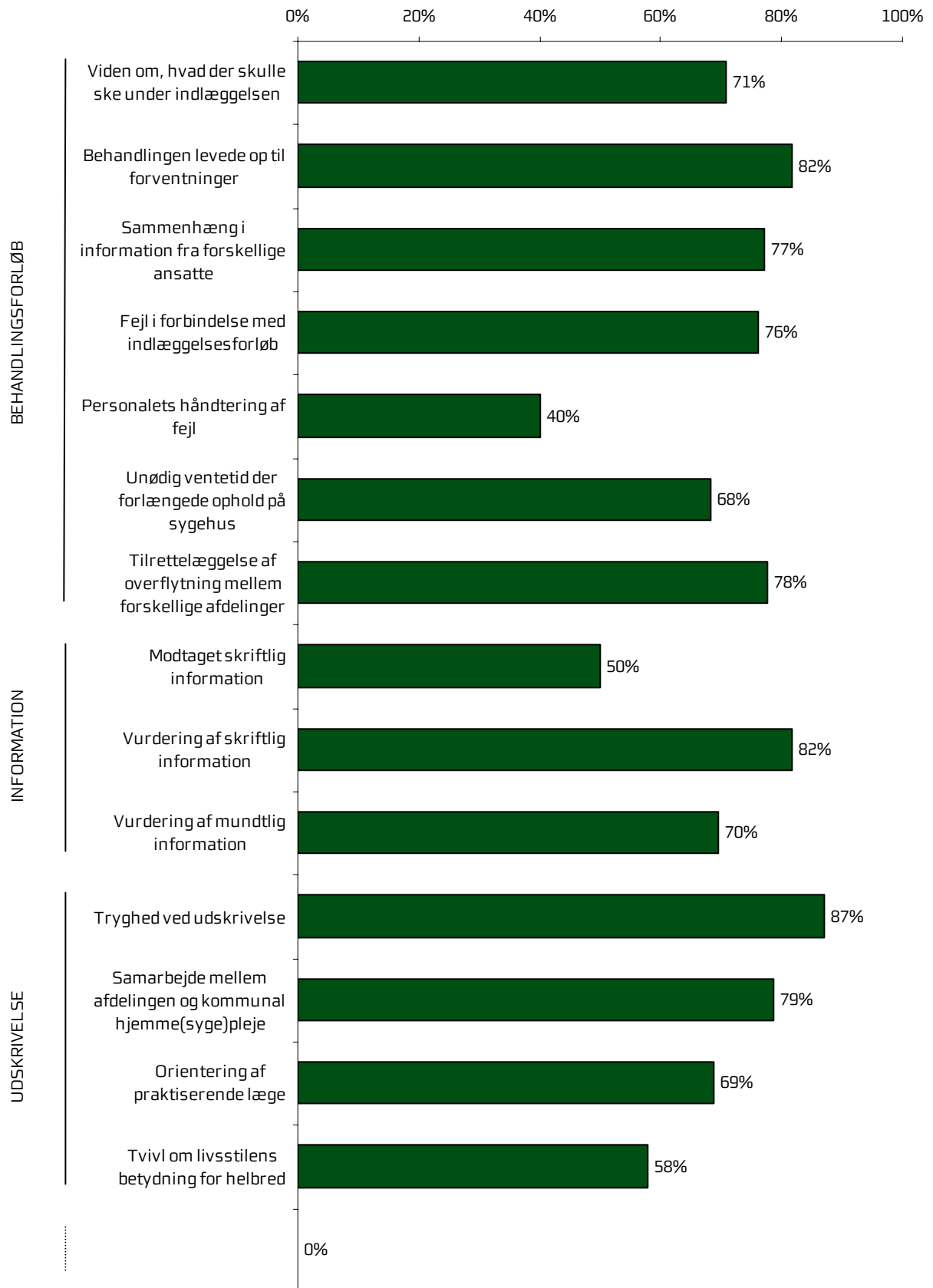
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afsnittets patienter. Den nedenstående figur viser andelen af patienter, hvis svar på de forskellige spørgsmål i spørgeskemaet må betegnes som udtryk for en positiv vurdering eller oplevelse, og figuren indikerer således, hvilke områder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

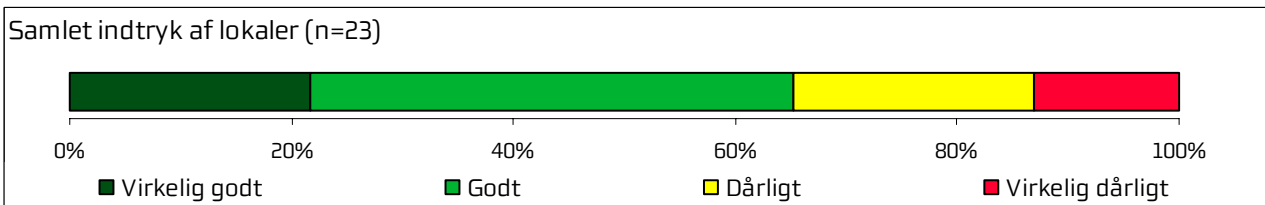
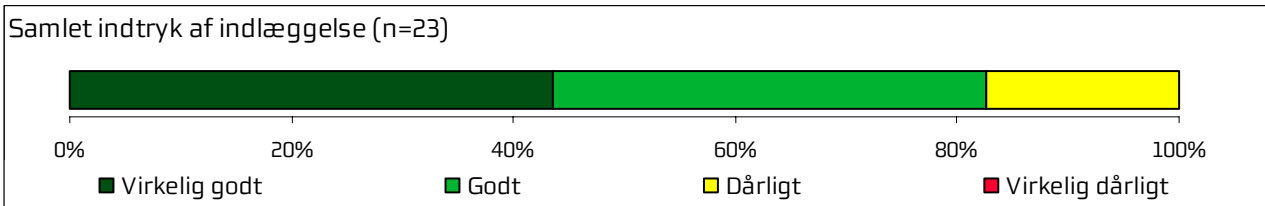
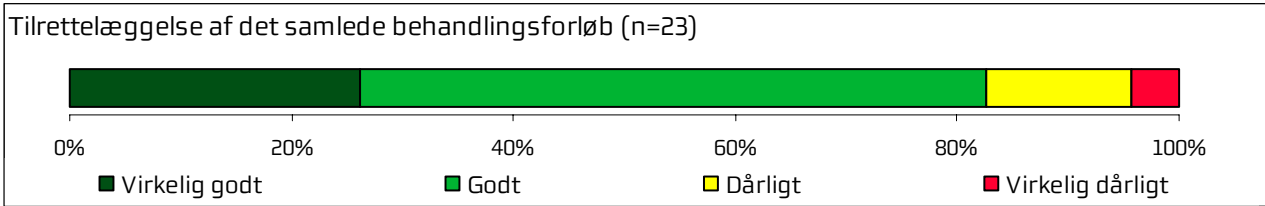
Den højre side i dobbelttopslaget viser andel tilfredse patienter på afsnittet, hospitalets øvrige afsnit og henholdsvis de dårligst og bedst placerede af hospitalets øvrige afsnit. I de kommende undersøgelsesrunder vil andel tilfredse patienter i tidligere undersøgelsesrunder ligeledes være vist.

Tilfældige forskelle?

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

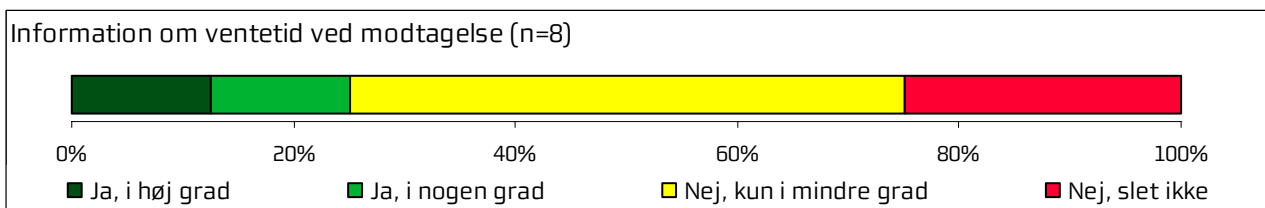
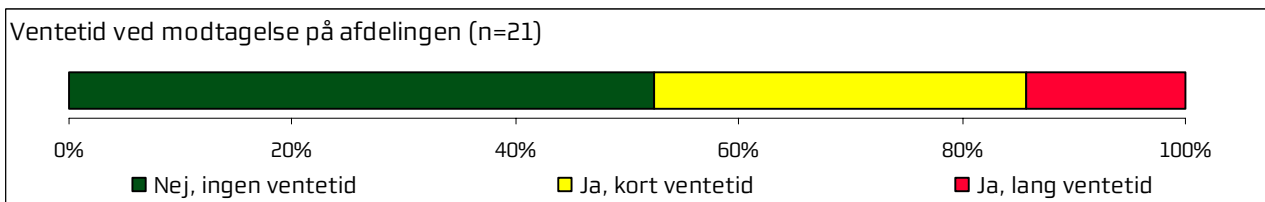
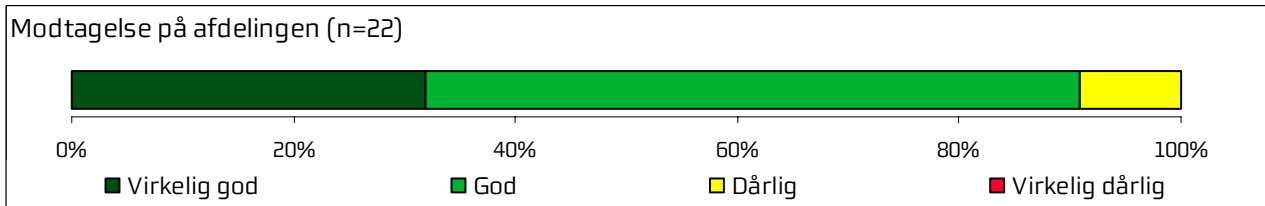
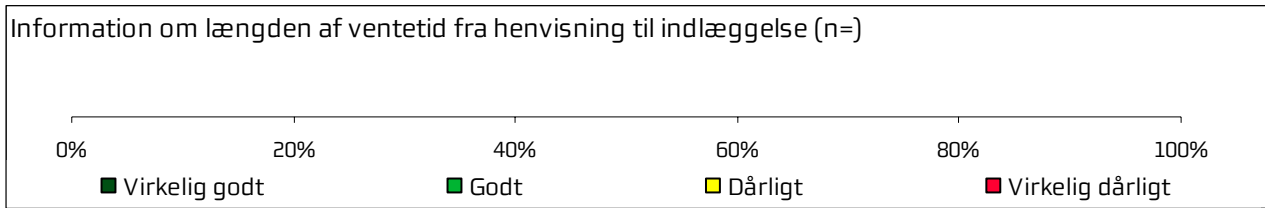
² Afsnittets resultater indgår således ikke i beregningen af andel tilfredse på hospitalet og henholdsvis "Dårligste" og "Bedste" af hospitalets afsnit. Herudover er det kun afsnit med minimum 15 svar, der indgår i beregningen.

4.1 Samlet indtryk



	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du alt i alt, at dit samlede behandlingsforløb var tilrettelagt?	83%	-	-	100%*	71%	92%
Hvad er dit samlede indtryk af din indlæggelse på afdelingen?	83%	-	-	100%*	76%	93%
Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler?	65%	-	-	97%*	54%	76%

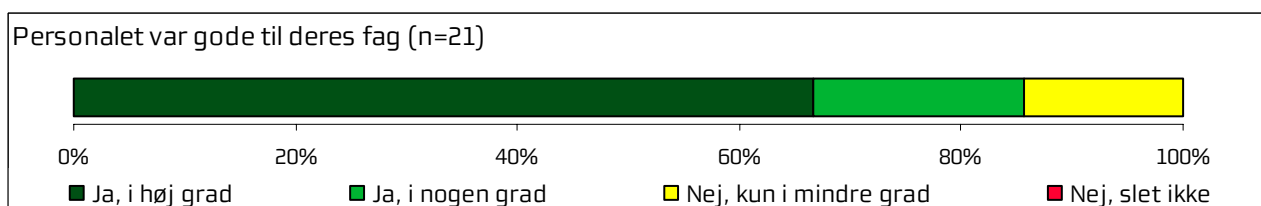
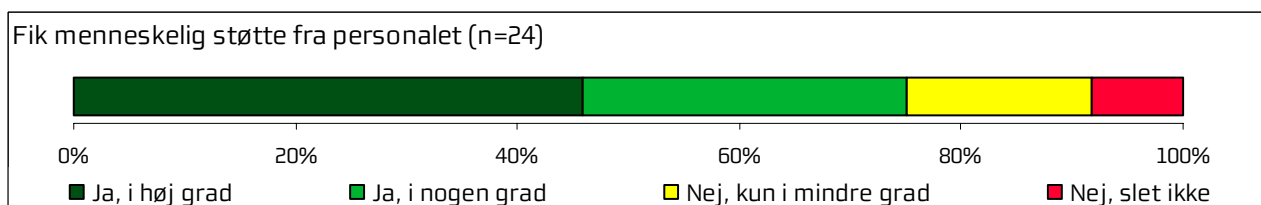
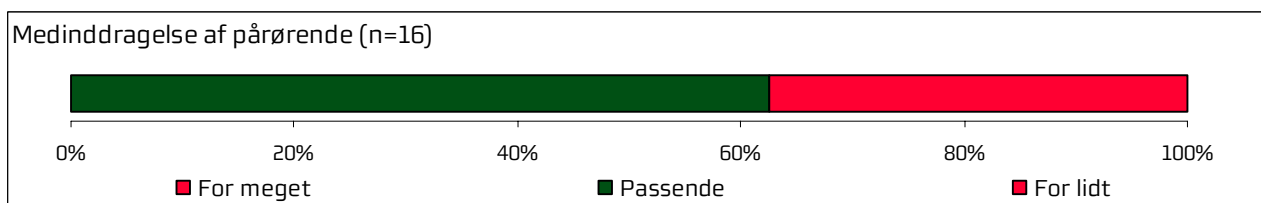
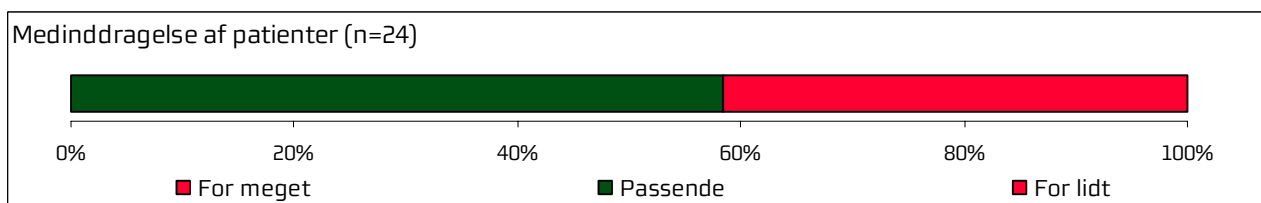
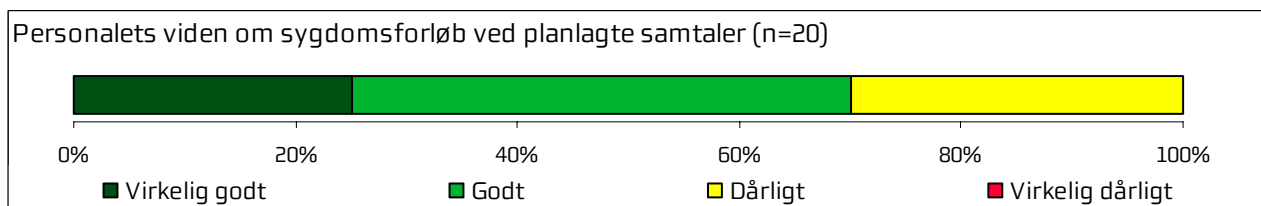
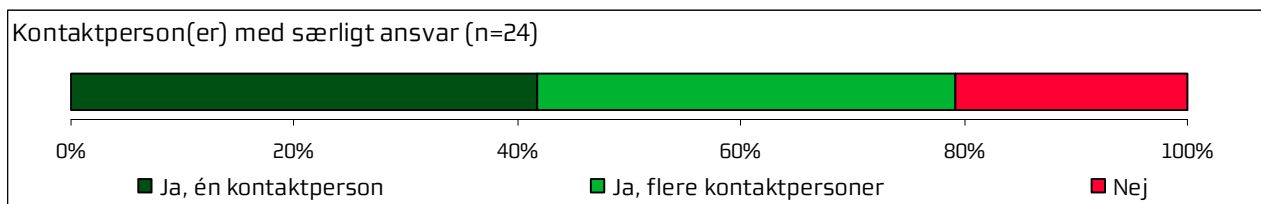
4.2 Inden indlæggelsen og ved modtagelsen på afdelingen



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?	0%	-	-	100%	60%	88%
Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen?	91%	-	-	100%	87%	95%
Oplevede du, at der var ventetid ved din modtagelse på afdelingen?	52%	-	-	83%*	28%*	49%
Informerede personalet dig om ventetiden ved din modtagelse?	25%	-	-	100%*	43%	66%*

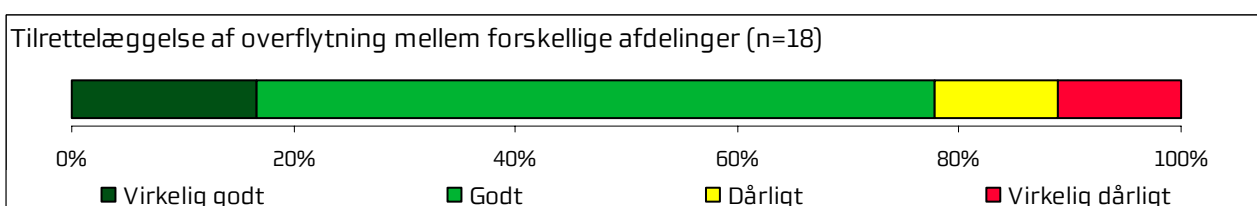
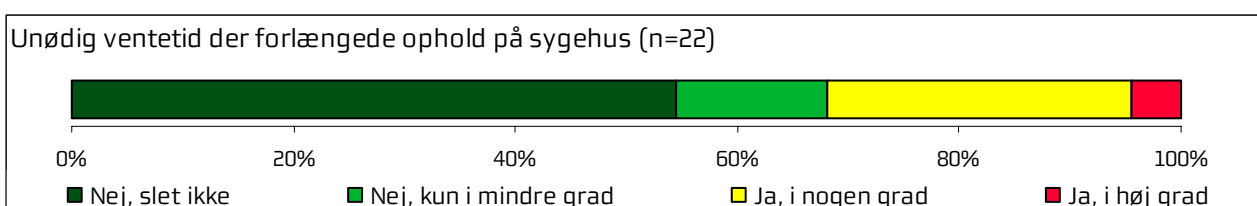
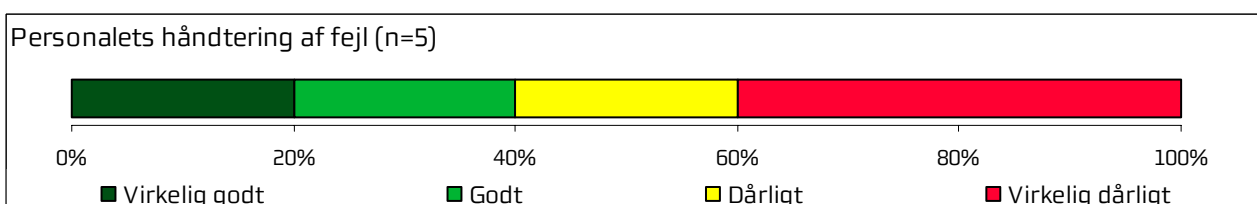
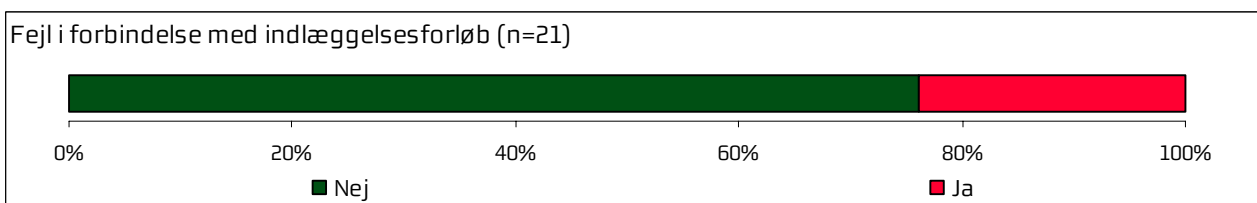
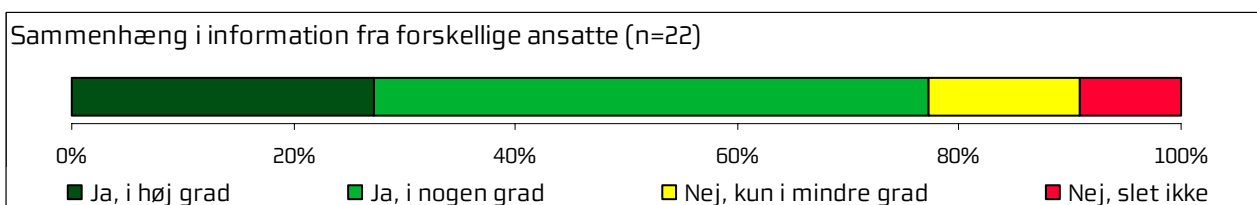
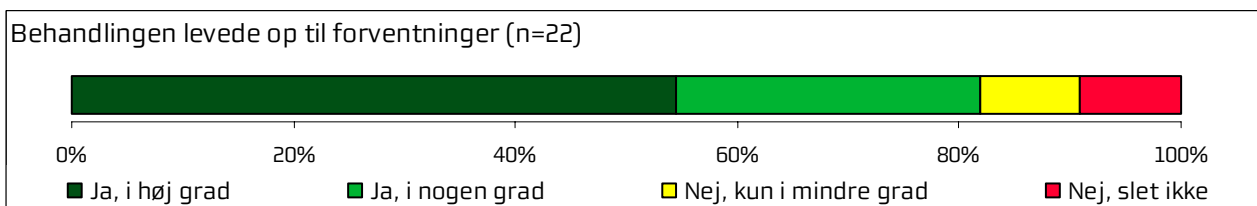
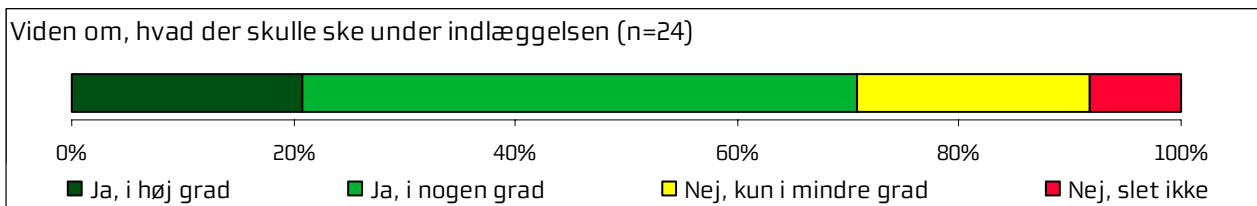
4.3 Personale



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?	79%	-	-	94%	58%*	81%
Hvordan vurderer du, at afdelingens personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	70%	-	-	100%*	74%	89%
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	58%	-	-	99%*	74%	88%*
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	63%	-	-	100%*	62%	83%*
Fik du den menneskelige støtte, du havde brug for fra personalet, mens du var indlagt?	75%	-	-	99%*	72%	89%
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	86%	-	-	100%	89%	96%

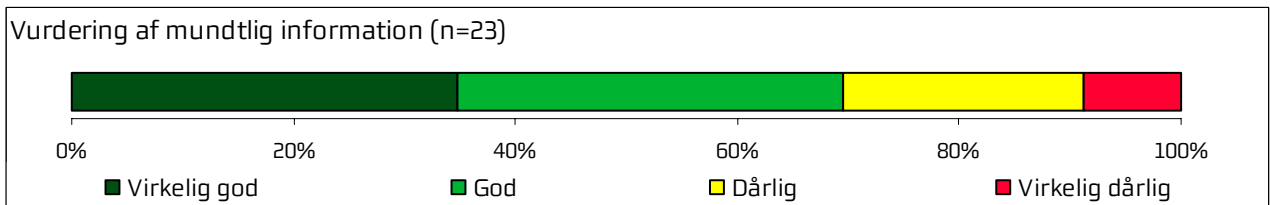
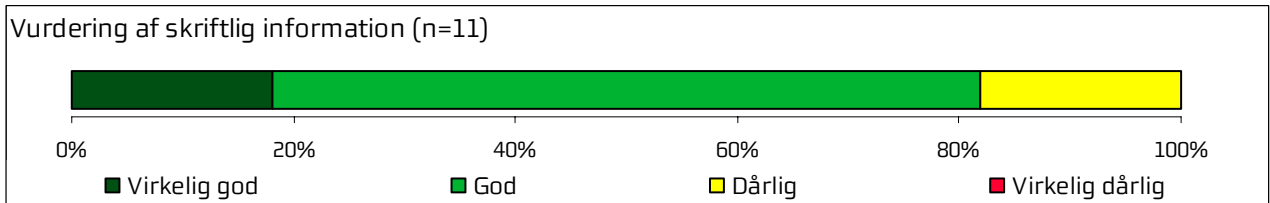
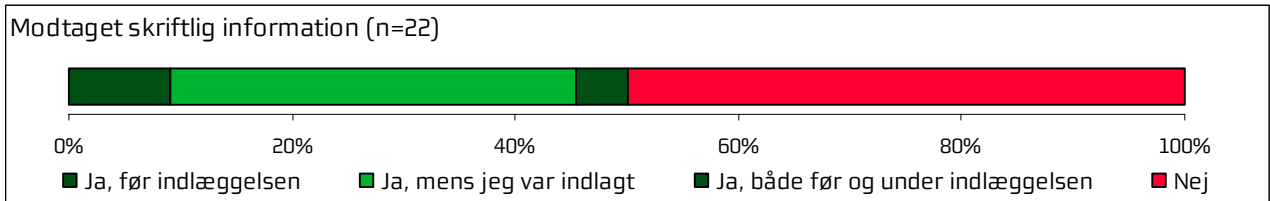
4.4 Behandlingsforløb



Afsnittets resultater set i forhold til de øvrige afsnit på hospitalet

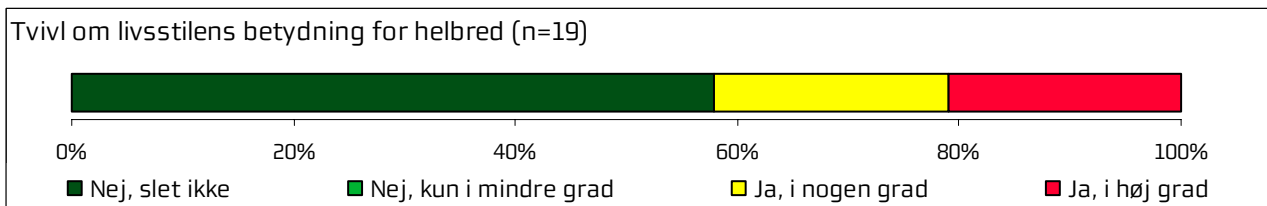
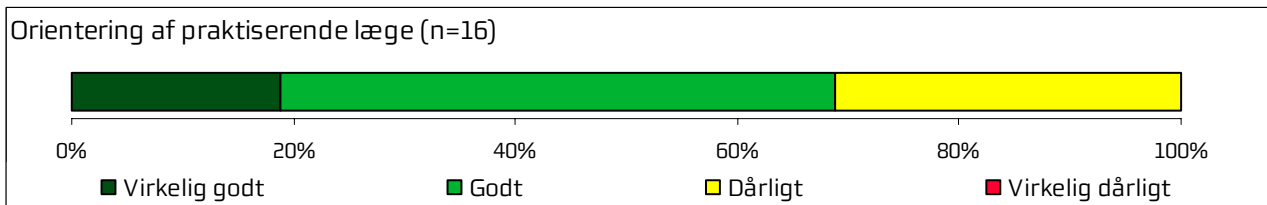
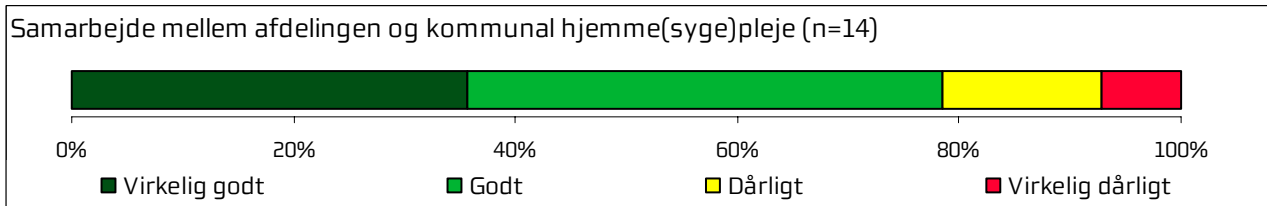
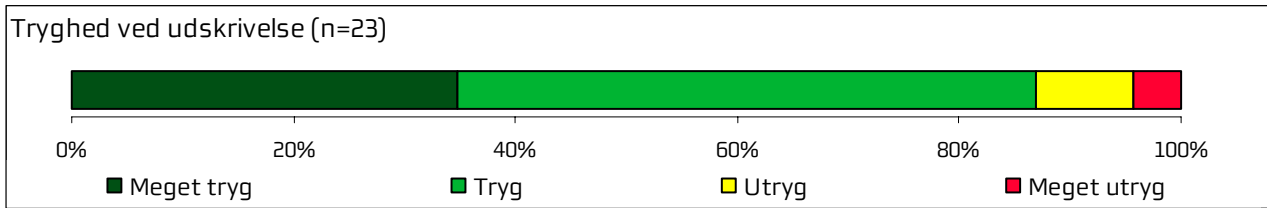
	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske, mens du var indlagt?	71%	-	-	100%*	71%	88%
Levede behandlingen op til dine forventninger?	82%	-	-	98%	74%	90%
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte på afdelingen?	77%	-	-	100%*	72%	88%
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb?	76%	-	-	92%	63%	81%
Hvordan synes du alt i alt, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	40%	-	-	100%	0%	67%
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid på undersøgelser eller behandlinger, der forlængede dit ophold på sygehuset?	68%	-	-	98%*	63%	84%*
Hvordan vurderer du, at din overflytning mellem forskellige afdelinger var tilrettelagt?	78%	-	-	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?	50%	-	-	84%*	23%*	55%
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik?	82%	-	-	100%	86%	97%
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik, mens du var indlagt?	70%	-	-	100%*	76%	91%*

4.6 Udskrivelse

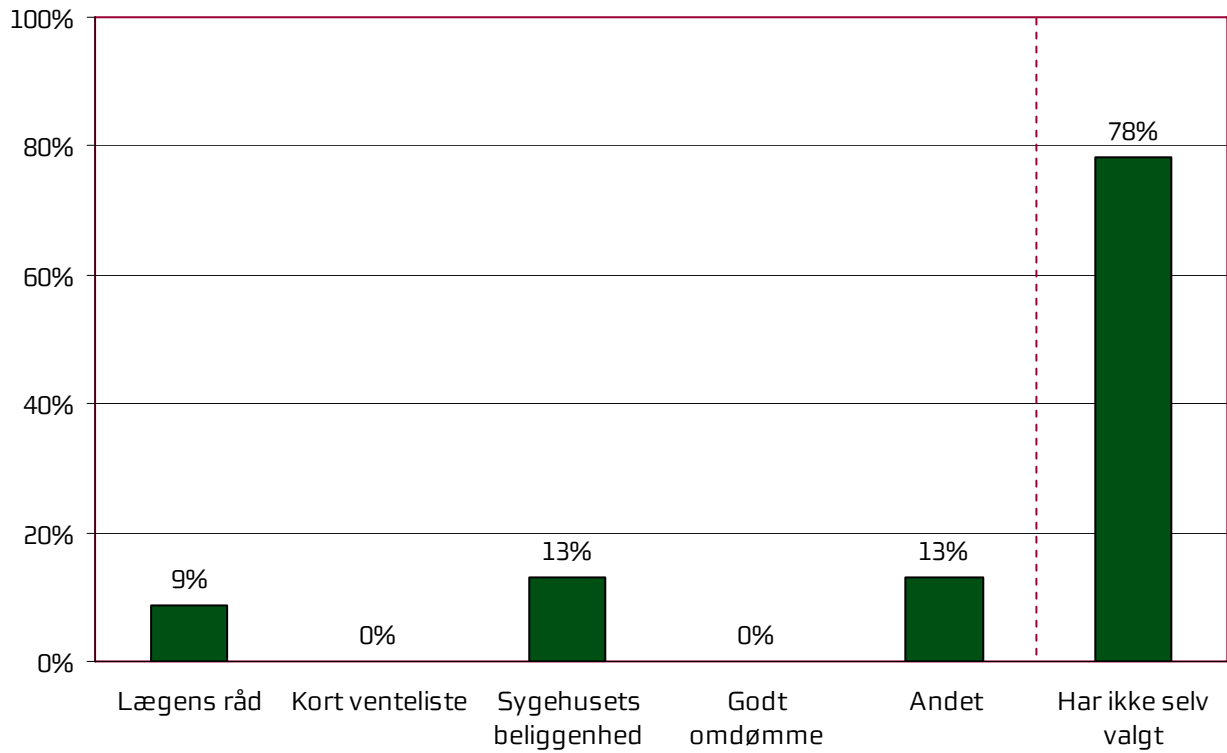


Afsnittets resultater set i forhold til de øvrige afsnit på hospitalet

	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk ved at skulle hjem fra afdelingen?	87%	-	-	100%	71%	86%
Hvordan vurderer du, at afdelingen og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje samarbejdede om din udskrivelse?	79%	-	-	100%	64%	85%
Hvordan vurderer du, at afdelingen orienterede din praktiserende læge om dit behandlingsforløb?	69%	-	-	100%*	63%	84%
Har du, efter du blev udskrevet fra afdelingen, været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?	58%	-	-	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 M3

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 synes, at afdelingen fungerer rigtig godt og har en formidabel patientpleje. De fleste er meget positive og har altid tid til et smil, og det varmer, når man er indlagt. Så jeg kan kun sige positive ting om M2.	Virkelig godt
2	1. Bedre hygiejne blandt personalet - håndvask inden pleje af hver patient. 2. Meget større rengøring: håndvaske, toiletter, gulvvaske m.v. 3. Stresset personale. 4. Bedre lyttere til den enkelte patient og dennes pårørende. 5. For mange afløserer, som giver utrolig meget uro på afdelingen, fordi de ikke kender afdelingens rutiner, sygdomsforløb m.v. Alt i alt en meget dårlig oplevelse. Derfor kunne jeg ikke komme hjem hurtigt nok.	Dårligt
3	Bedre lokaler og møbler, større toiletter og baderum samt eneværelse kunne i høj grad ønskes.	Godt
4	Det var en dårlig periode, jeg var indlagt. Der blev bygget om på to etager.	Intet svar
6	Afdelingen var midt i en ombygning/omflytning. Det var tydeligt, at ting var under forandring, men det klarede personalet rigtig flot.	Virkelig godt
7	Undersøgelsesresultater skulle med det samme føres i journal - nye resultater og datoer hurtigere. Ellers meget godt, alt ok.	Virkelig godt
8	Da akut indlæggelsesårsag kan vende til bage i hjemmet, besøgt afdeling da efterfølgning med ny medicin lykkes, har været oppe sige hej til afdelingspersonalet. Det var dejligt at have fast kontaktperson i indlæggelsestiden. Samt god pleje. Det er nu også godt at blive udkrevet, da medpatient er oppe flere gange om natten, og søvnmangel ikke kunne undgås.	Virkelig godt
9	Kunne gøre noget bedre: brev.	Dårligt
10	Deres behandling (serviceniveauet) var særdeles godt. Blev forkælet. Personalet var menneskelige, maden rigtig god, sund og alsidig.	Virkelig godt
11	Virkelig venligt personale. Altid klar til at hjælpe.	Virkelig godt
13	Meget dårlige senge. Var umuligt for mig at rykke op i sengen - ingen hjælpemidler. Skrallede (larm).	Godt




Afsnit M3

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

	ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
	5	Alt fungerede godt.	Virkelig godt
	8	Før indlæggelse, blev jeg anbragt af ambulance, efter ambulancefolket konfererede med læge fra mit hjem, til anbringelse som akut ambulant, og de overgav mig til en sygeplejerske. Efter ambulancefolket gik, blev jeg overfuset af sygeplejerske, at min tilstand ikke var slem nok.	Virkelig godt
	9	Blev indlagt på Amtssygehuset - otte dage efter fra Amtssygehuset til Kommunehospitalet Århus B6, indlagt et par uger. Senere indlagt med efterhånden lavere hyppighed. Har lige været på Kommunehospitalet i dag - skulle have en samtale med lægen angående min sygdom, men atter en ny læge. Så yderligere ventetid.	Dårligt
	12	Den anden afdeling havde glemt at give besked til M2.	Godt








Afsnit M3

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

	ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
	2	Fik udleveret forkert medicin. Gjorde selv opmærksom på det overfor personalet.	Dårligt
	7	Ventetidsoplysning om behandlinger fra afdeling A-B.	Virkelig godt
	8	Ja, navn stavet forkert.	Virkelig godt









Afsnit M3

Har du uddybende kommentarer til dit behandlingsforløb?

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
	2 1. Der var en utrolig dårlig hygiejne blandt plejepersonalet. 2. Meget beskidt på afdelingen. 3. For mange afløsere, særligt aftenvagter, som ikke havde kendskab til mit sygeforløb. 4. Stresset og fortravlet personale, som ikke havde tid til den nødvendige omsorg og pleje. 5. Fejl ved medicineringen. 6. Forskellig information ved de forskellige læger. En læge mente jeg skulle have ilt i hjemmet, en anden syntes det ikke. Jeg blev ikke lyttet til som patient. Udskrevet uden at blive færdigbehandlet/udredt.	Dårligt
	3 Kompliceret tilfælde.	Godt
	6 1) Mødte den samme læge flere dage i træk (meget positivt). 2) Manglede information vedrørende at der ikke var 'klassisk' stuegang, men at man skulle bede om at tale med lægen. 3) Gode informationer mht. fremadrettet handling og mere viden om årsager. 4) God stemning - god ordning mht. spisning (opholdsstue).	Virkelig godt
	7 Da jeg blev indlagt, sagde journalen alkohol, krampe, depression, forgiftning. Ved afsluttende evaluering siger lægen, at det var en anden alvorlig diagnose, vidste du ikke det? Nej, svarer jeg temmelig forundret. Da var der gået ca. en måned.	Virkelig godt
	8 Følge op på behandling. Virkelig, virkelig godt, man kan kontakte kontaktpersonen i træffetiden og telefonnummer til samme sygeplejerske. Vedkommende rigtig god til at ringe, selv når der er ændring i tidspunkt. Ved aftalte konsultationer god tid til at lytte, derfor god kommunikation også ved lægekonsultationer. Man mærker, man ikke hører under "maskiner", men at man er et menneske, da omsorg ikke mangler, når den nye sygdom er konstateret.	Virkelig godt
	10 Rigtig god behandling.	Virkelig godt
	14 Jeg oplevede et godt samarbejde med afdeling T4 Skejby, som udførte behandlingen, dagen efter jeg fik en anden operation på N, Århus Kommunehospital.	Virkelig godt

Afsnit M3

Har du uddybende kommentarer til din udskrivelse?

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
 2	1. For hurtigt udskrevet uden ordentlig information. 2. Blev derfor indlagt igen. 3. Anden udskrivelse af en sygeplejerske, uden den nødvendige hjælp og støtte.	Dårligt
 4	Jeg blev ikke henvist til fysioterapi, før jeg gjorde opmærksom på, at man har krav på træning med dårlige lunger. Jeg kunne have begyndt at gå, men lå i sengen i 14 dage og gik kun på toilet.	Intet svar
 5	Min far er en yderst velbevaret ældre herre, og han har været rigtig godt tilfreds. Det har vi som pårørende også.	Virkelig godt
 7	Jeg har meget ros til sygehus og personale, men når man er til undersøgelse et andet sted, er det ikke altid resultaterne kommer til at følge patienten. De er på sygehuset, men ikke i journalen, som den næste læge skal bruge (lidt tid) ved sin undersøgelse næste dag. Derfor måtte jeg selv fortælle det hver gang. Det giver lidt utryghed. Ellers er jeg meget glad for den store hjælp.	Virkelig godt
 8	Uundværlige kurser sammen MED dem, som har kendt til den nye sygdom, man ikke vidste, man havde, da de oplysninger, man ikke vidste på "sygepleje"-kurser, havde de. Stort point, at familien har mulighed for at være med i kurser, så de får oplysning om det forskellige sygdommes udbredelse kan opstå. Dette er med til at forebygge udviklingen delt på patienten, og hvis det viser sig og hvilken måde kan vise sig, at nærmeste familie kan få denne sygdom, så familien bliver i tidlig alder kan starte forebyggelse.	Virkelig godt
 10	Skulle i forbindelse med udskrivelse have genoptræning i anden kommune, end hvor jeg var indlagt, men fik det aldrig på grund af noget papirarbejde, der trak ud i forbindelse med regionsammenlægning.	Virkelig godt
 13	Nogle gange ved min læge behandlingsforløbet.	Godt
 14	En læge på M3 havde åbenbart ikke læst journalen, han vurderede kun min sygdom og vidste ikke, at jeg var blevet opereret for anden lidelse. En anden læge fortalte mig, at de muligvis kunne nøjes med at amputere en mindre del og jeg nøjedes med en meget lille amputation, og det er jeg meget taknemmelig for.	Virkelig godt

