

**LANDSDÆKKENDE  
PATIENTUNDERSØGELSER 2009  
Afsnitsrapport**

**Indlagte**





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

**Afsnit MVA  
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](mailto: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.<sup>1</sup>

## 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:	101
Besvarelser fra afsnittets patienter:	42
Afsnittets svarprocent:	42%

## 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.

<sup>1</sup> 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.

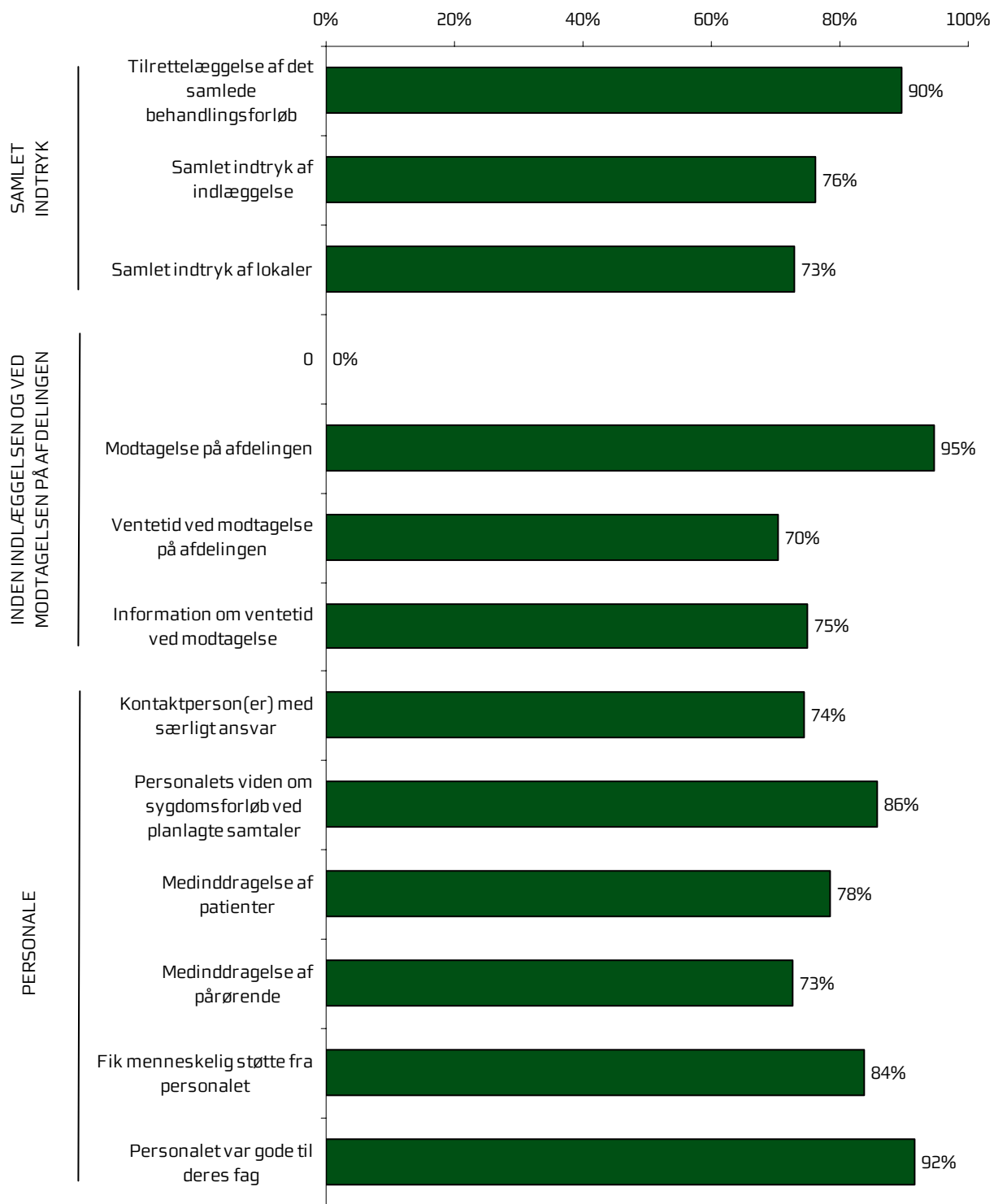


### **3 Afsnittets resultater – et hurtigt overblik**

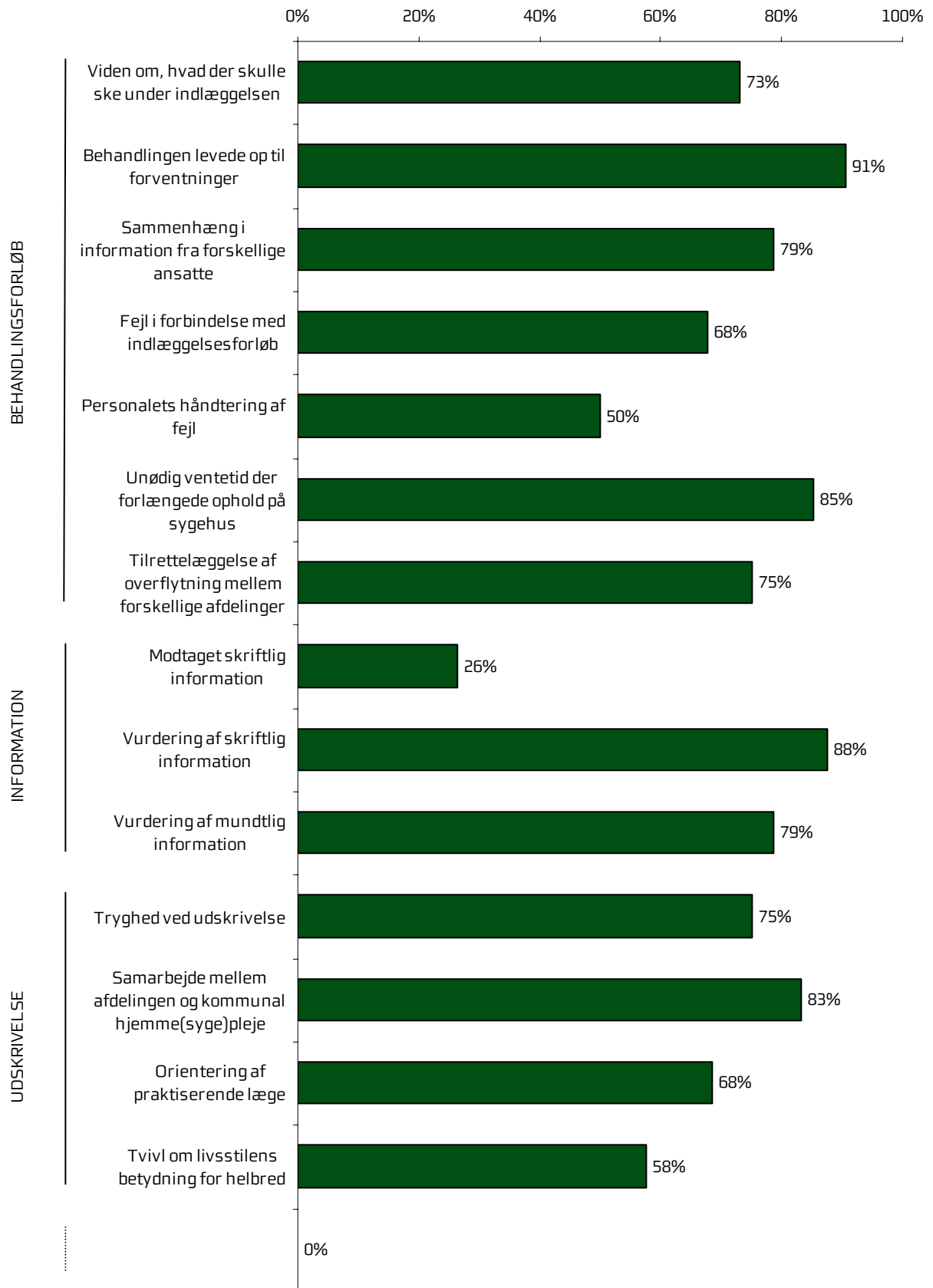
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afsnittets patienter. Den nedenstående figur viser andelen af patienter, hvis svar på de forskellige spørgsmål i spørgeskemaet må betegnes som udtryk for en positiv vurdering eller oplevelse, og figuren indikerer således, hvilke områder 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.<sup>2</sup>

### 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.

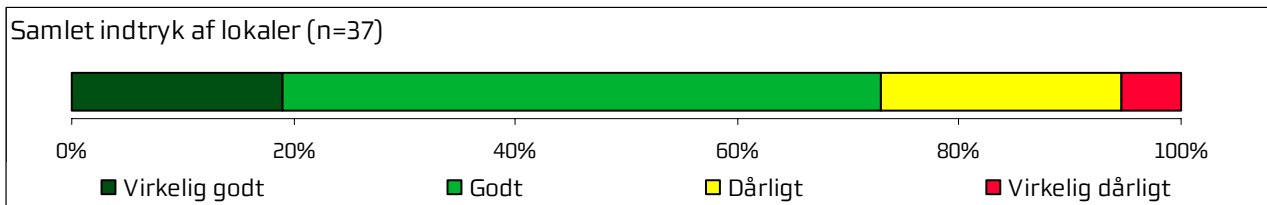
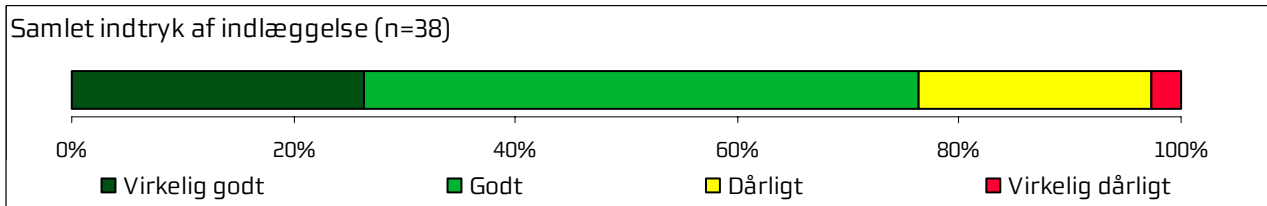
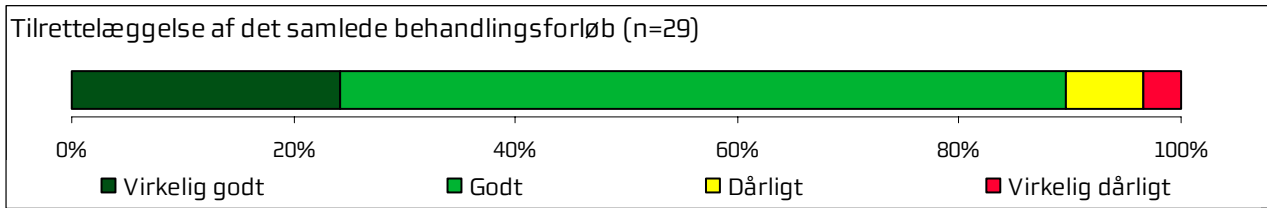
### Tilfældige forskelle?

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.

---

<sup>2</sup> 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.

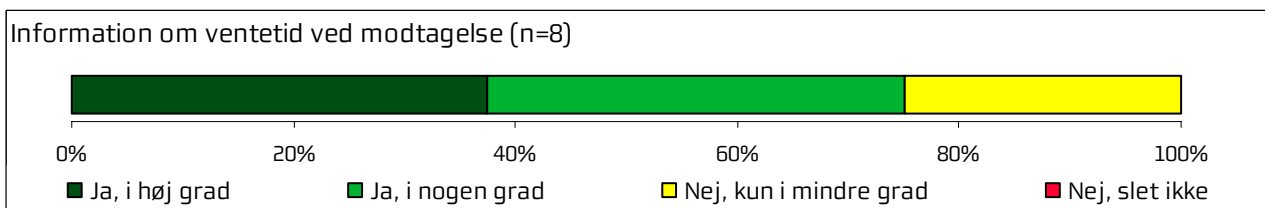
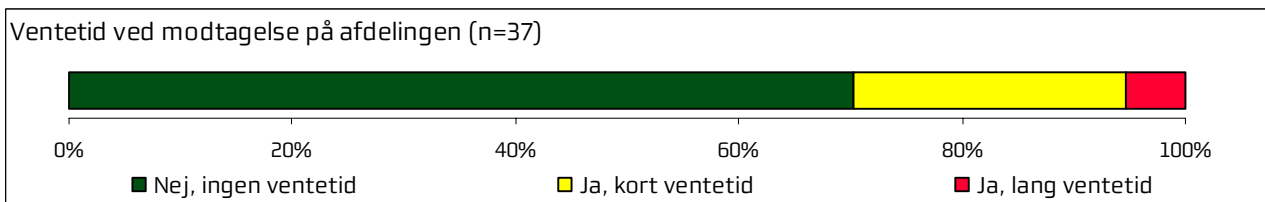
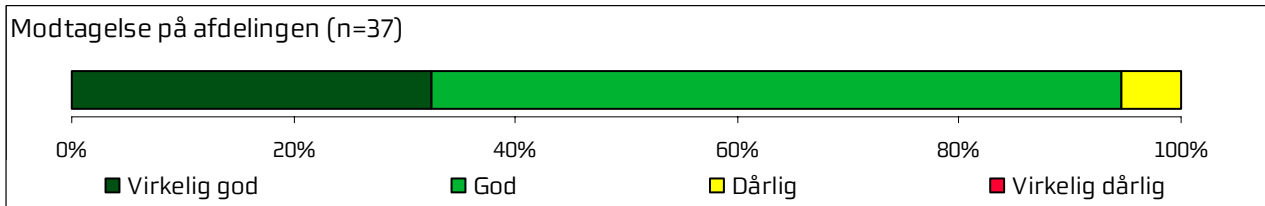
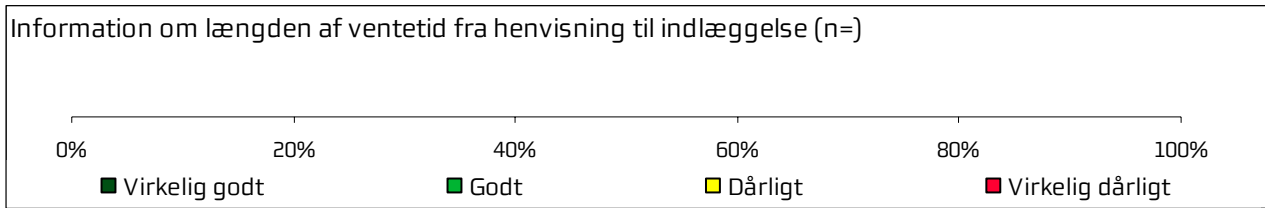
### 4.1 Samlet indtryk





	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du alt i alt, at dit samlede behandlingsforløb var tilrettelagt?	90%	-	-	100%	71%*	91%
Hvad er dit samlede indtryk af din indlæggelse på afdelingen?	76%	-	-	100%*	77%	93%*
Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler?	73%	-	-	97%*	54%*	76%

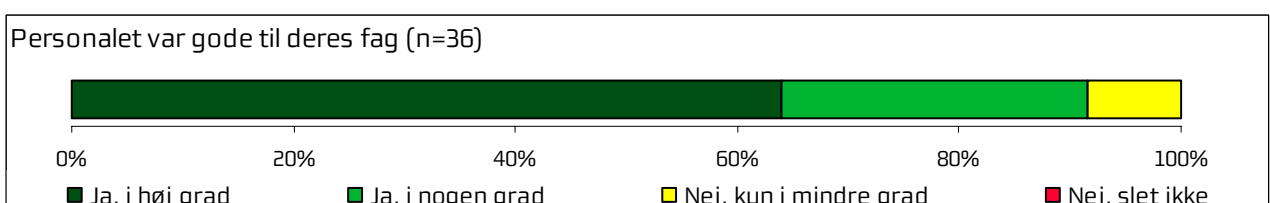
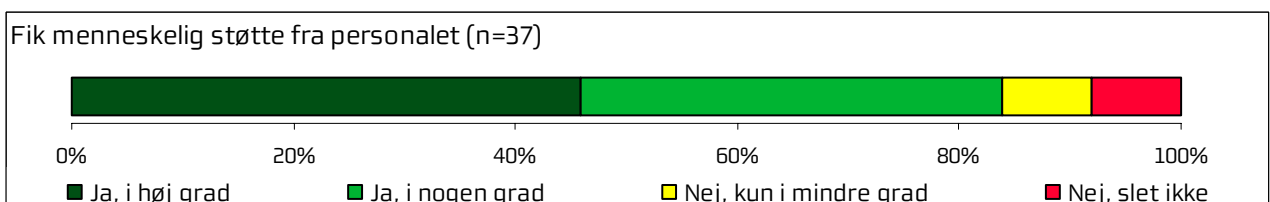
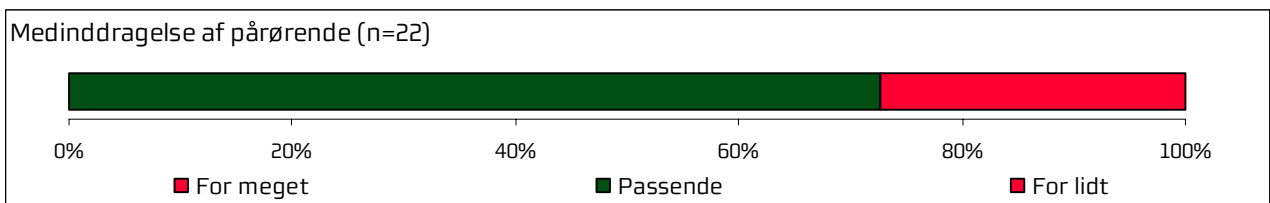
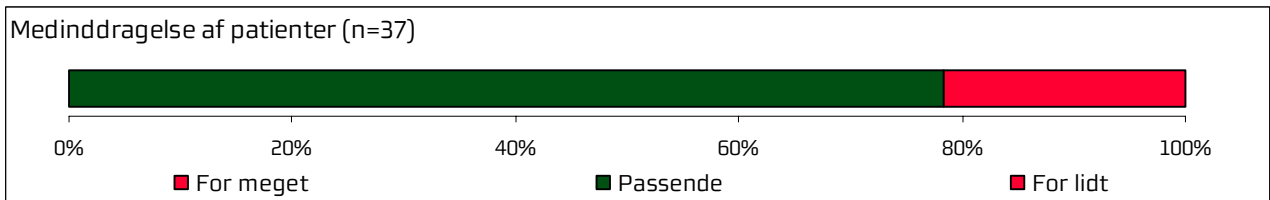
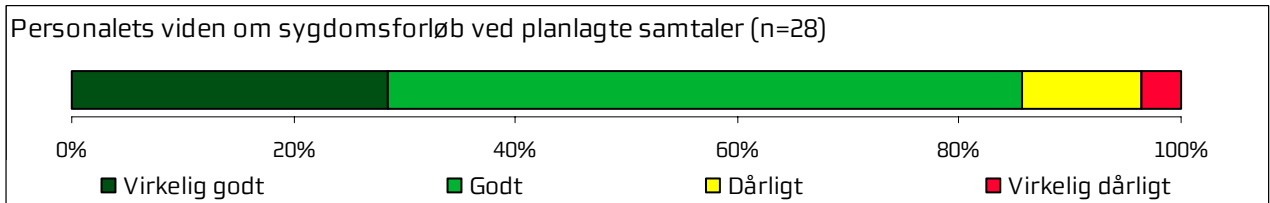
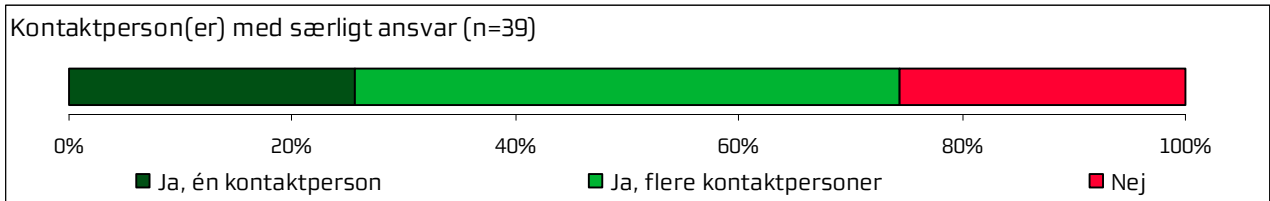
## 4.2 Inden indlæggelsen og ved modtagelsen på afdelingen



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?	95%	-	-	100%	87%	95%
Oplevede du, at der var ventetid ved din modtagelse på afdelingen?	70%	-	-	83%	28%*	48%*
Informerede personalet dig om ventetiden ved din modtagelse?	75%	-	-	100%	32%*	66%

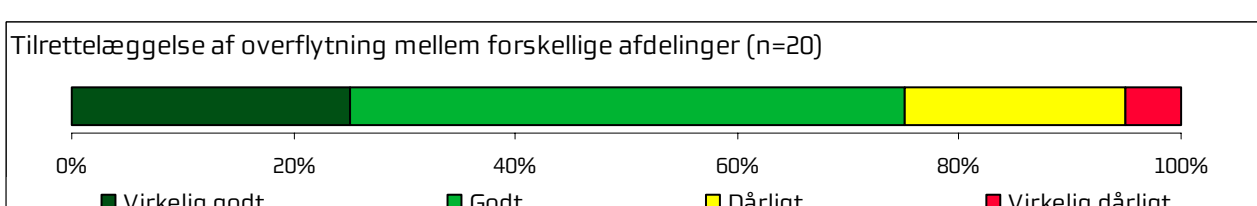
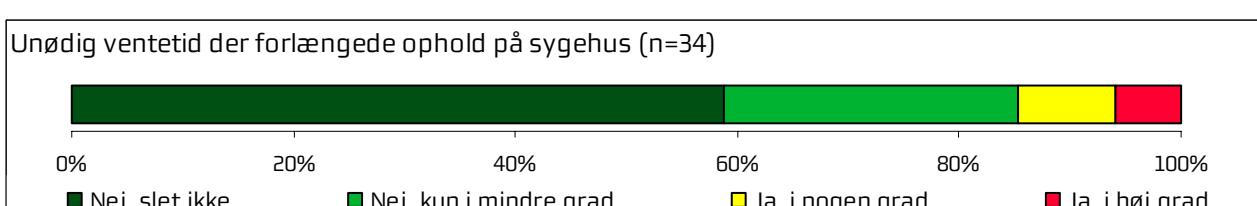
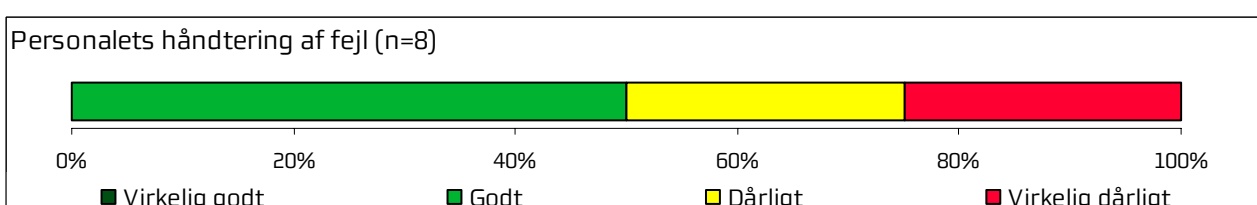
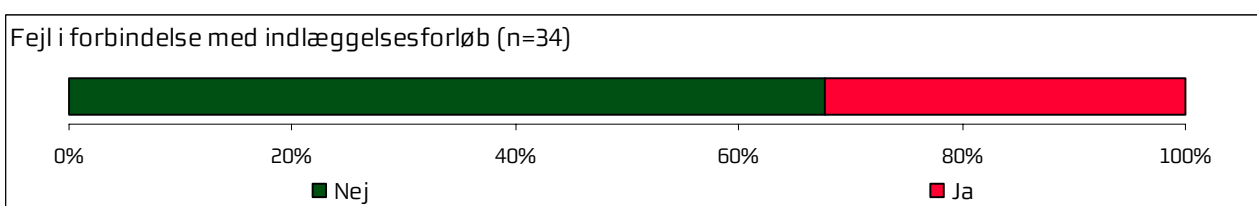
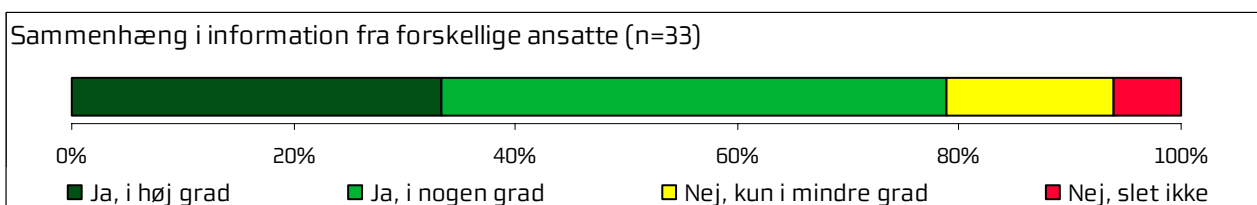
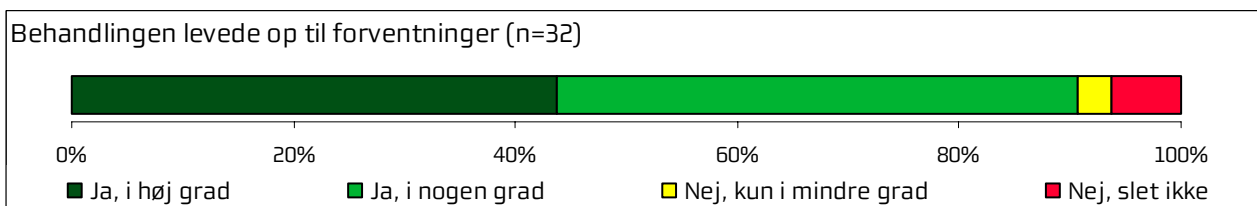
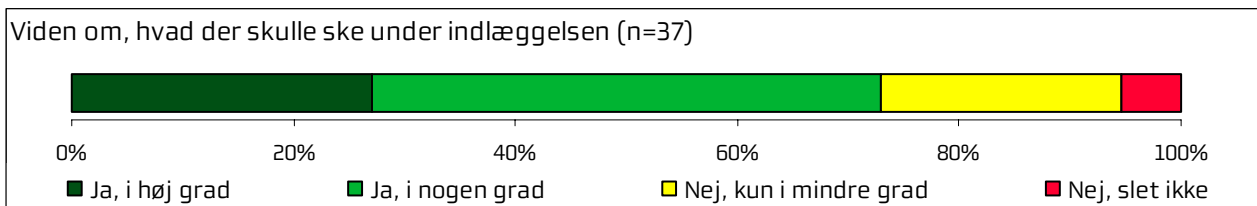
### 4.3 Personale



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?	74%	-	-	94%*	58%	81%
Hvordan vurderer du, at afdelingens personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	86%	-	-	100%*	73%	89%
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	78%	-	-	99%*	70%	87%
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	73%	-	-	100%*	62%	83%
Fik du den menneskelige støtte, du havde brug for fra personalet, mens du var indlagt?	84%	-	-	99%*	70%	89%
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	92%	-	-	100%	88%	96%

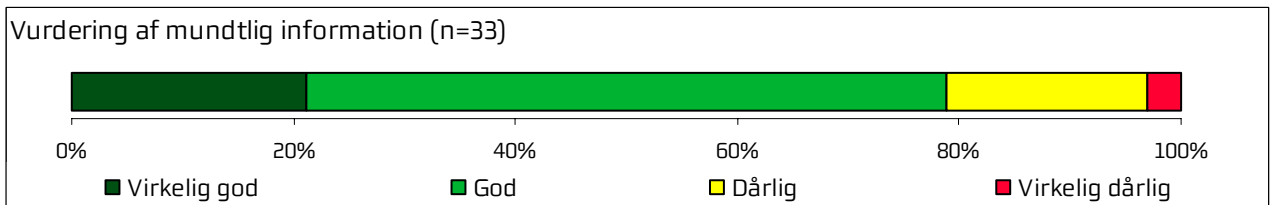
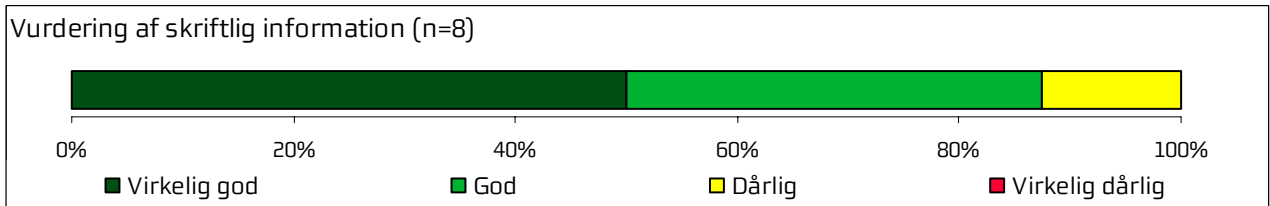
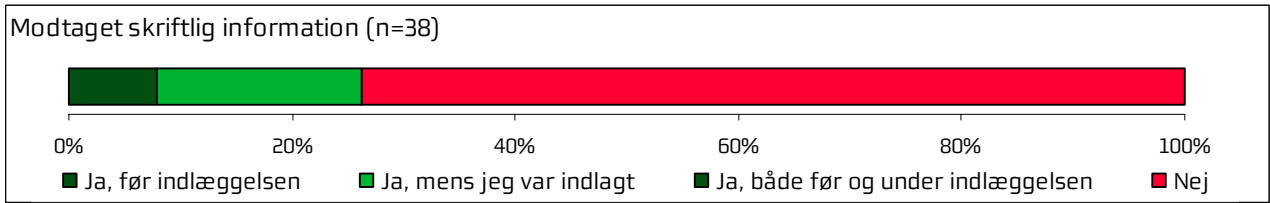
### 4.4 Behandlingsforløb



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?	73%	-	-	100%*	71%	88%*
Levede behandlingen op til dine forventninger?	91%	-	-	98%	74%*	90%
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte på afdelingen?	79%	-	-	100%*	72%	89%
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb?	68%	-	-	92%*	63%	81%*
Hvordan synes du alt i alt, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	50%	-	-	100%*	0%*	67%
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid på undersøgelser eller behandlinger, der forlængede dit ophold på sygehuset?	85%	-	-	98%	62%*	84%
Hvordan vurderer du, at din overflytning mellem forskellige afdelinger var tilrettelagt?	75%	-	-	100%*	70%	89%

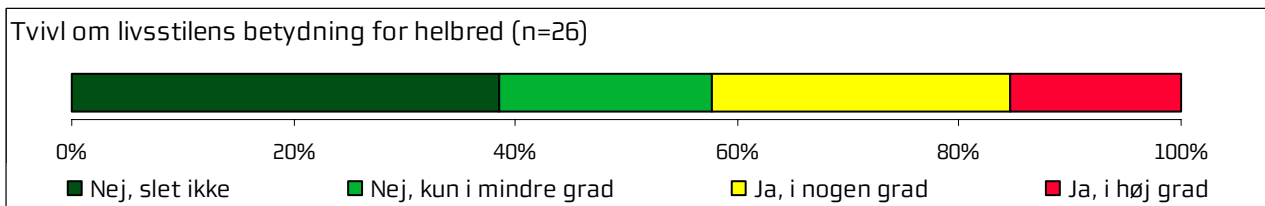
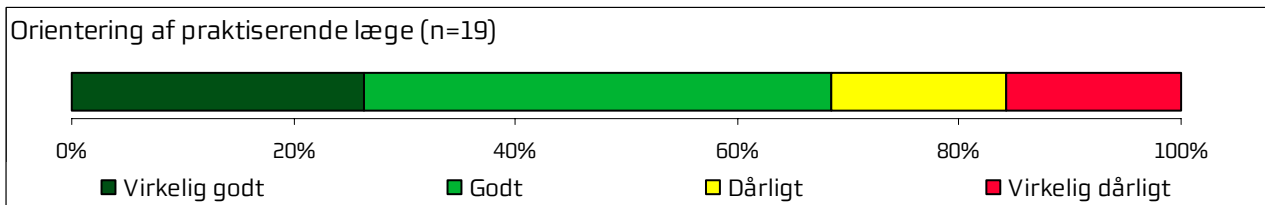
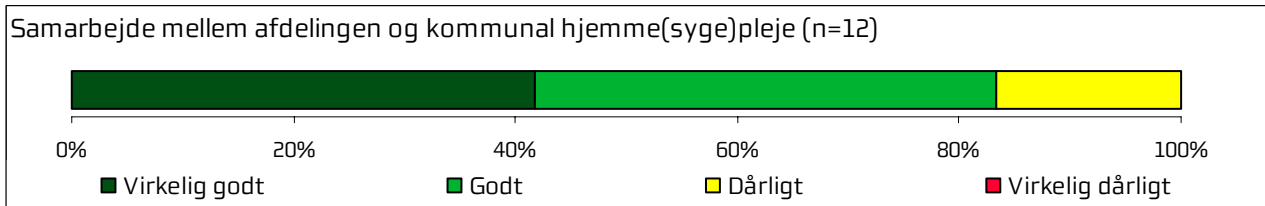
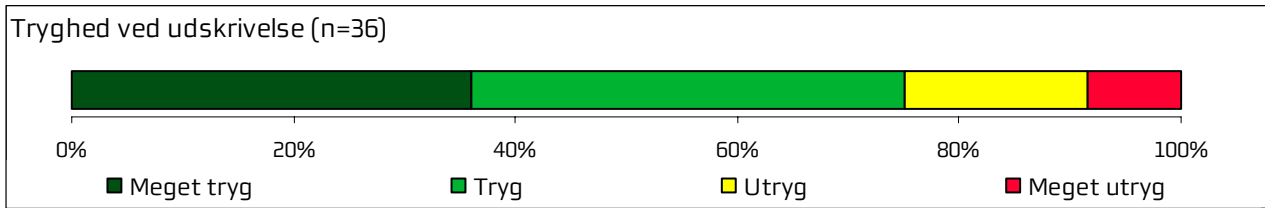
### 4.5 Information





	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har du i forbindelse med dit indlæggelsesforløb modtaget skriftlig information om din sygdom og behandling?	26%	-	-	84%*	27%	56%*
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik?	88%	-	-	100%	84%	97%
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik, mens du var indlagt?	79%	-	-	100%*	75%	91%

## 4.6 Udskrivelse

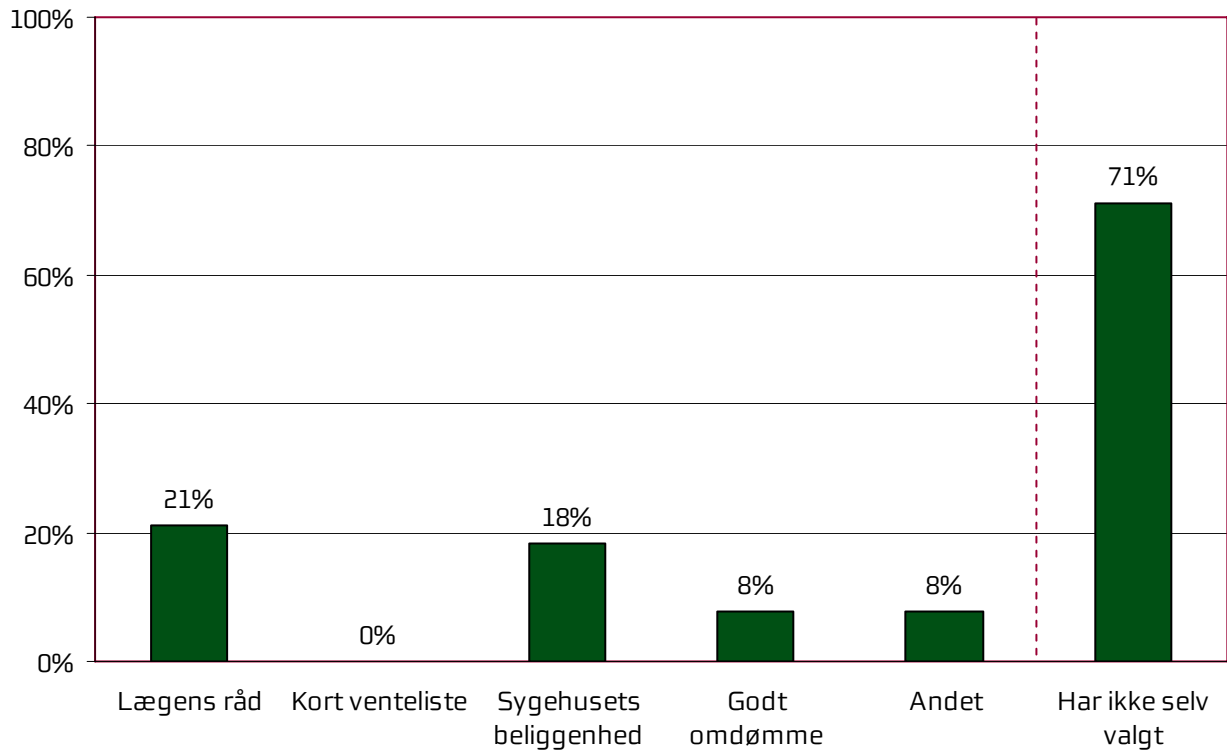


Afsnittets resultater set i forhold til de øvrige afsnit på hospitalet

	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk ved at skulle hjem fra afdelingen?	75%	-	-	100%*	72%	86%
Hvordan vurderer du, at afdelingen og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje samarbejdede om din udskrivelse?	83%	-	-	100%	64%	85%
Hvordan vurderer du, at afdelingen orienterede din praktiserende læge om dit behandlingsforløb?	68%	-	-	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 MVA

**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 oplevede at blive kørt til forskellige afdelinger og lå derefter i sengen og ventede på at komme ind til forskellige undersøgelser. I flere tilfælde lå jeg fastende i flere timer og ventede uden at blive informeret om så lang ventetid. Det er frustrerende at ligge der hjælpeløs og knap nok vide, hvor man er, og hvad klokken er. Håber, I kan gøre en større indsats for først at flytte patienter til undersøgelser senere, hvis der er lang ventetid.	Godt
3	På en visitationsafdeling er der hele tiden meget uro. Der kommer nye patienter ind på stuen om natten og alt lys bliver tændt adskillige gange, og der er mange, der hele tiden farer ud og ind. Blodprøver, læger og sygeplejersker, og der er megen snak, når en patient skal udredes. Det kunne måske foregå på en tom stue. Men derudover fungerede alt tilfredsstillende.	Virkelig godt
4	Jeg var meget imponeret over den professionalisme og venlighed, jeg mødte.	Virkelig godt
6	Der mangler tv på stuen, tiden kan føles lang uden.	Godt
7	Hurtigere handling i forbindelse med modtagelsen og handling af diverse undersøgelser.	Dårligt
10	Ret "papir"-fejl, og sæt ekspeditionstiden ned.	Godt
11	Mere faste behandlere (læger og plejere).	Godt
12	De var gode til at spørge, om jeg manglede noget. De var gode at snakke med.	Virkelig godt
13	For langt til wc.	Dårligt
14	Personalet var meget skiftende (nye og vikar). Det faste personale burde være mere interesseret i at få arbejdet gjort. Større effektivitet ved pleje, kontakt, hjælp m.v. Tage ansvar i stedet for at håbe, at en anden (aftenvagt) vil gøre de nødvendige plejeopgaver.	Dårligt
15	Blev akut indlagt med sygdom, som viste sig at være en anden sygdom. Blev behandlet fint. Derefter en forkert diagnose fra lægevagt, som blev observeret af læge fra afdeling M - viste sig at være noget andet. Fin service fra afdeling M med videresendelse til en anden afdeling for at sikre eftervirkninger fra sygdommen. Fin behandling.	Virkelig godt
17	Blev placeret i firesengsstue med udskiftning af patienter dag og nat - ingen ro! Ingen toilet i forbindelse med stuen. Stort set ingen opholdsstue.	Dårligt
18	Informere ALLE patienter om deres forløb. Præsentere sig selv ved vagtskifte. Informere patienter om afdelingens faciliteter og åbningstider for hoveddøren.	Virkelig dårligt
19	Føler mig svigtet ved udskrivning.	Godt

-  20 Personalet var flinke, søde mennesker. Havde kontakt med flere læger, hvoraf den ene satte mig i behandling dog uden at spørge mig først! Afdelingen var under ombygning, så derfor var det ind imellem kaotisk. Dårligt
-  21 Rengøring. Mulighed for tv/blade/med mere. Mulighed for noget at spise udenfor tiderne. De var utrolig professionelle og rare=) Godt

## Afsnit MVA




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

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
2	Indlæggelsen foregik i forbindelse med en henvisning fra egen læge til skadestuen. Da der skulle foretages en undersøgelse i forbindelse med eventuel en eventuel lidelse, blev jeg indlagt, da der var ventetid på undersøgelsen. Resten af indlæggelsen (to døgn) var en fejltagelse, indtil jeg blev overført til det rigtige ambulatorium på Århus Sygehus.	Intet svar
4	Jeg fik en meget venlig og imødekommende modtagelse.	Virkelig godt
5	Jeg følte ikke, jeg blev taget alvorligt, og følte at jeg blev kigget skævt på, da jeg blev indlagt på grund af, at jeg havde spist for mange piller, men ikke i forbindelse med et selvmordsforsøg.	Dårligt
8	Blev indlagt. I nogle dage gennemgik jeg en i alle måder for mig imaginerende behandlingsforløb fra alle sider. Den sidste personlige samtale med afdeling M's læge NN blev jeg orienteret om lægens kontakt med min læge, og det betød meget for mig og tak for det. Stor tak og med venlig hilsen.	Intet svar
9	Venlig modtagelse.	Godt
10	Der er meget stress og uro.	Godt
22	Venligt personale. Blev grundigt undersøgt. Tak for det.	Godt



**Afsnit MVA**

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

	<b>ID</b>	<b>Kommentar</b>	<b>Patientens samlede indtryk</b>
	3	Forkert isat drop.	Virkelig godt
	14	Manglende pleje.	Dårligt
	16	Behandlet for for stort medicinindtag, men havde kun drukket alkohol.	Dårligt








## Afsnit MVA

## Har du uddybende kommentarer til dit behandlingsforløb?

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
4	Undersøgelser og behandling forekom meget professionel og effektiv.	Virkelig godt
6	Selve behandlingsforløbet var ok på afdeling M. Videre forløb på afdeling V har ikke fungeret særlig tilfredsstillende. Der skete kun noget, når vi selv tog kontakten. En undersøgelse der normalt ventes på i to måneder, tog fire måneder.	Godt
10	Det er da godt, jeg selv har 100 % overblik over medicinering - journal ikke opdateret. Der er mange kontekstfejl i journalen.	Godt
14	En del af personalet var uden kendskab til faget! Manglende interesse for pleje. Låang ventetid for basispleje med stor ubehag for patienten som følge. (Lå våd i mange timer.)	Dårligt
17	Blev præsenteret for for mange, der var under oplæring ved bl.a. blodprøver og indsætning af nål og rapportskrivning. Ventetid på varslede samtale med læger kunne vare op til otte timer! Pga. kongres og møder.	Dårligt
18	Jeg oplevede, at personalet kom ind på stuen og præsenterede sig for mine medpatienter, men at ingen af dem kiggede over på mig eller kom og informerede mig om mit forløb på afdelingen. Jeg følte, at jeg lå meget alene med uvisheden om, hvad der skulle ske, og hvor længe jeg skulle være indlagt. De få aftaler, jeg fik lavet med personalet, blev ikke overholdt. Følte mig overset og overladt til mig selv, hvor jeg havde brug for støtte og informationer.	Virkelig dårligt

**Afsnit MVA**

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

	<b>ID</b>	<b>Kommentar</b>	<b>Patientens samlede indtryk</b>
	6	Egen læge fik ikke udskrivningsbrev, førend vi rykkede for det. I det hele taget er der en meget lille forståelse og samarbejde fra hospitalets side, når pårørende beder om information, da patienten selv har meget lidt forståelse for egen situation og altid svarer, "at det går godt". Hilsen pårørende.	Godt
	9	Jeg fik god forklaring. Jeg fik smertestillende piller med hjem. Jeg fik kopi af ansøgning til kommunen om tilskud til mig om fysioterapi.	Godt
	10	Fejl i medicindosering og journal kontekst betyder en masse "bøvl" ved egen læge. Eksempelvis at epikrise ikke er modtaget efter TRE uger.	Godt
	17	Der blev udført supplerende undersøgelser uger til måneder efterfølgende.	Dårligt
	18	Følte mig utryk ved at skulle hjem uden en plan over, hvad der videre skulle ske - men lettet over at kunne komme hjem i trygge rammer frem for at blive overset af personalet.	Virkelig dårligt
	20	Afdelingen havde glemt at give hjemmeplejen besked på, at jeg var udskrevet. Så jeg kom hjem til et tomt hus.	Dårligt
	21	Følte ikke, at jeg var klar. Alt for træt, afkræftet. Havde brug for medicin i maske, også hjemme!	Godt

