

**LANDSDÆKKENDE  
PATIENTUNDERSØGELSER 2009  
Afsnitsrapport**

**Indlagte**





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

**Afsnit M2, Horsens**

**Medicinsk Afdeling**

**Regionshospitalet Horsens, Brædstrup og Odder**

## **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 .....		25



# 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:	138
Besvarelser fra afsnittets patienter:	66
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.

<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.

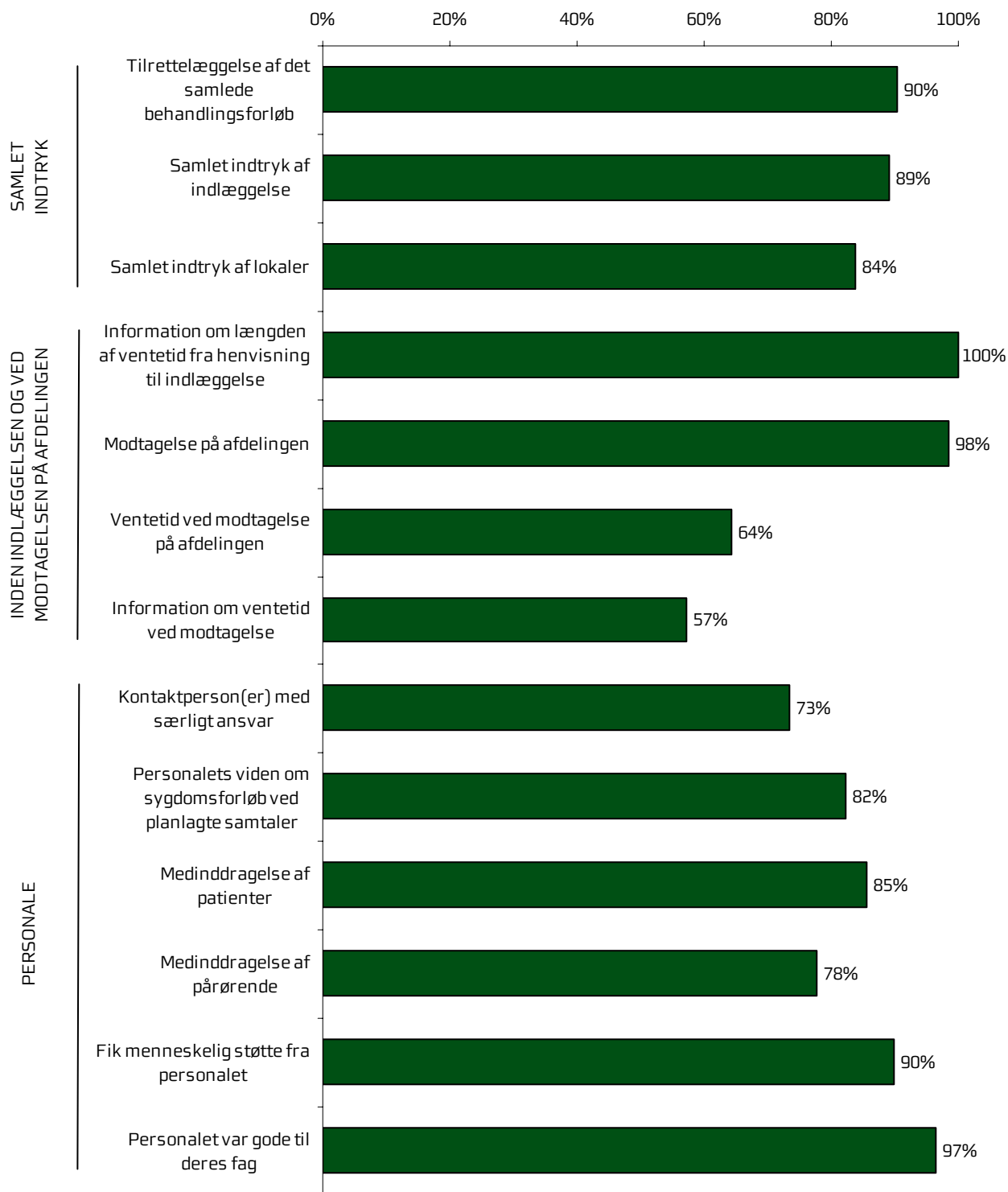


### 3 Afsnittets resultater – et hurtigt overblik

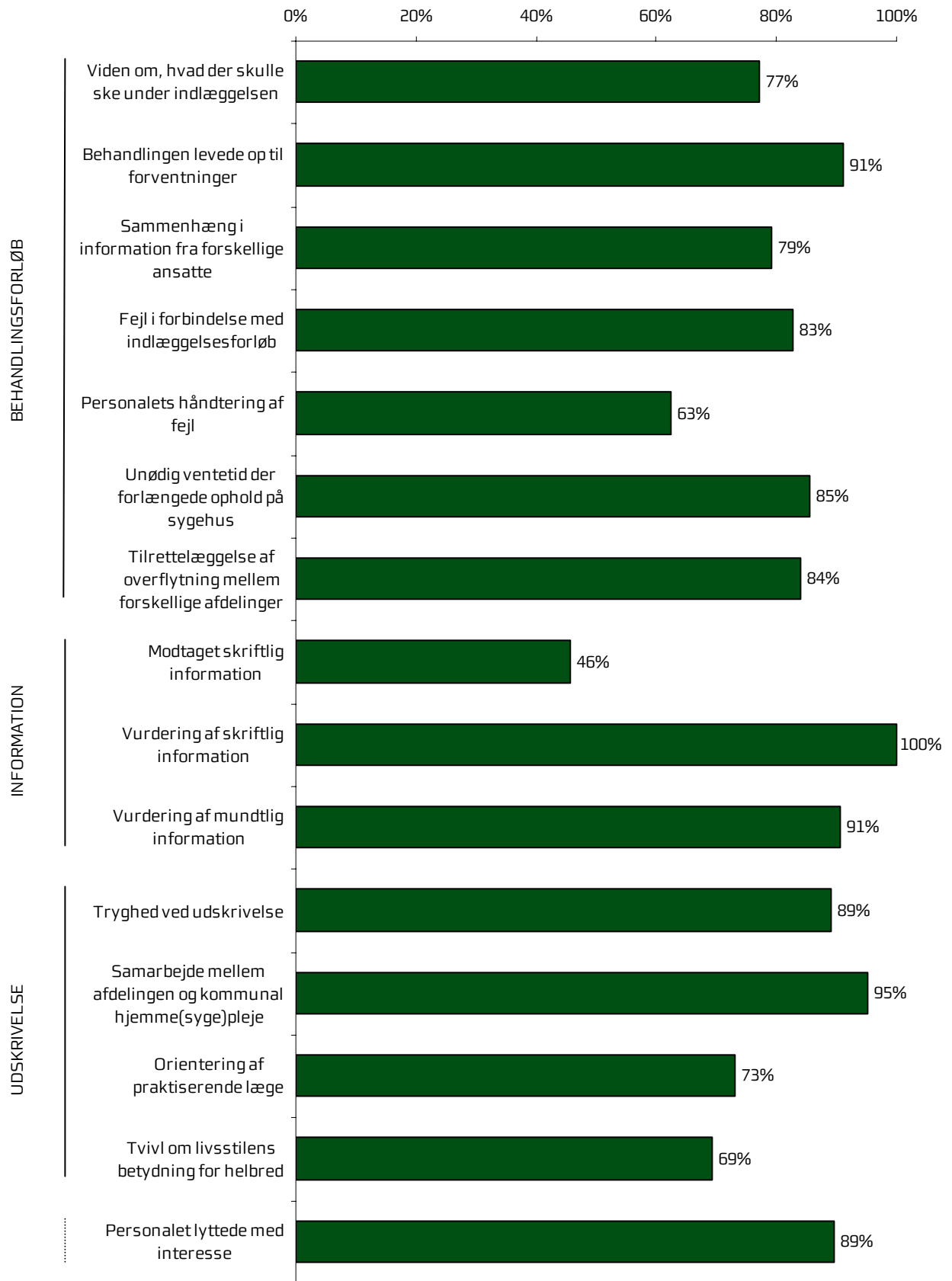
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afsnittets patienter. Den nedenstående figur viser andelen af patienter, hvis svar på de forskellige spørgsmål i spørgeskemaet må betegnes som udtryk for en positiv vurdering eller oplevelse, og figuren indikerer således, hvilke områder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

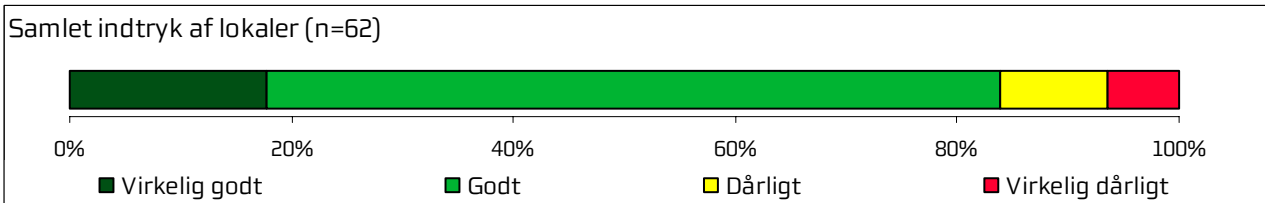
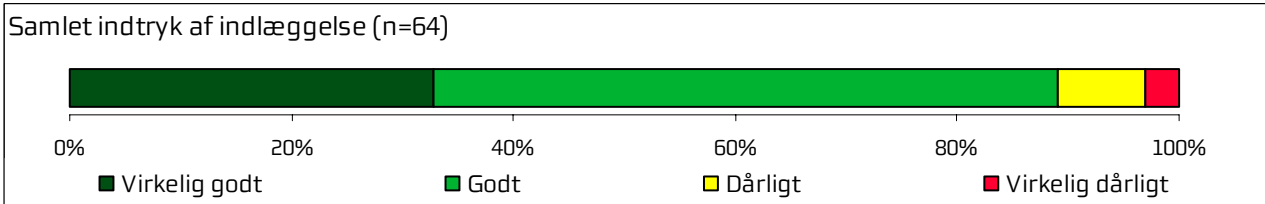
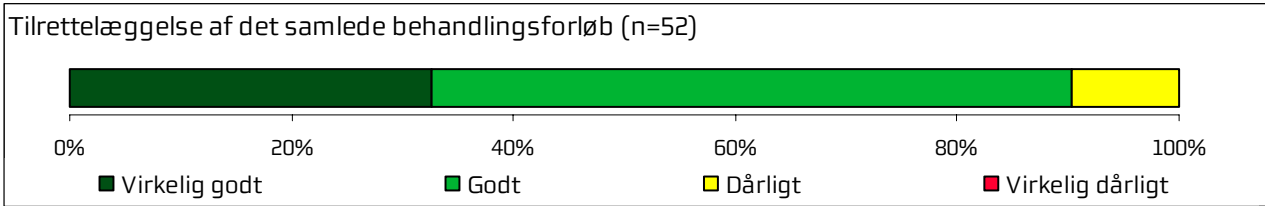
### Tilfældige forskelle?

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

---

<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.

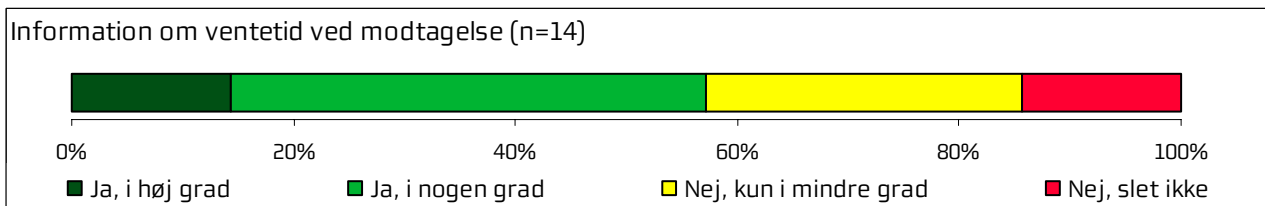
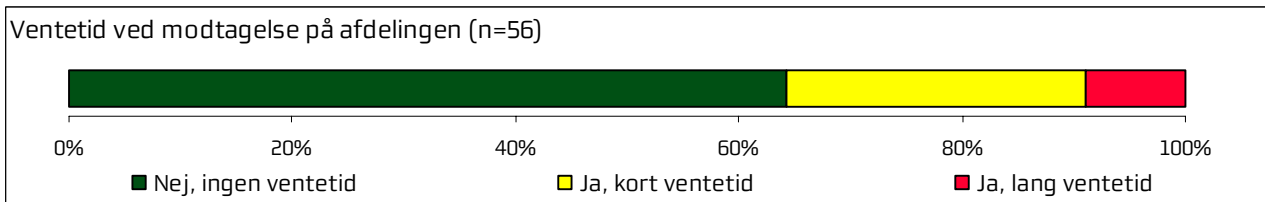
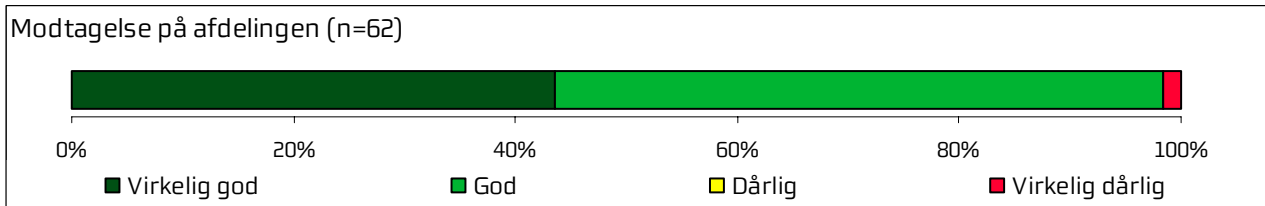
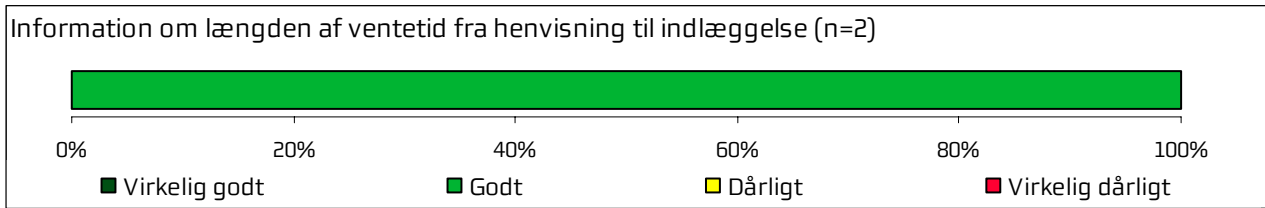
### 4.1 Samlet indtryk





	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du alt i alt, at dit samlede behandlingsforløb var tilrettelagt?	90%	-	-	97%	80%	91%
Hvad er dit samlede indtryk af din indlæggelse på afdelingen?	89%	-	-	98%*	87%	92%
Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler?	84%	-	-	92%	77%	84%

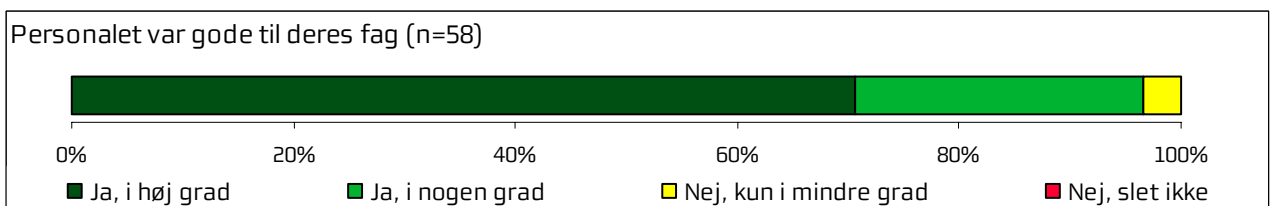
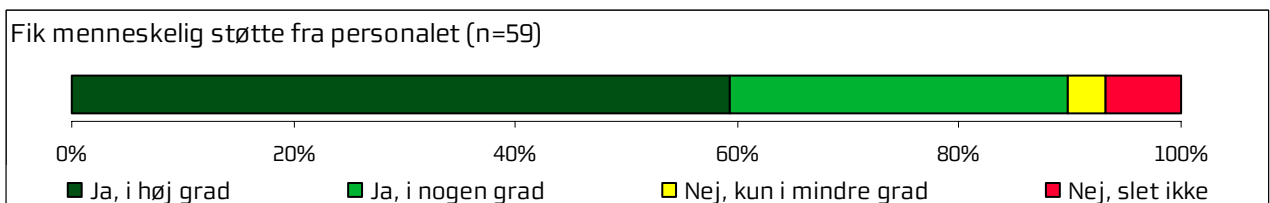
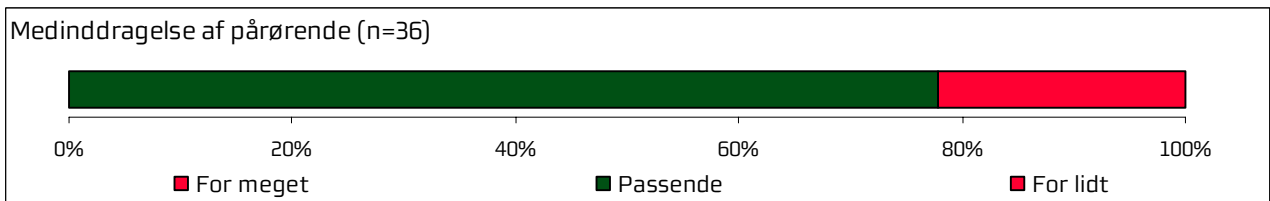
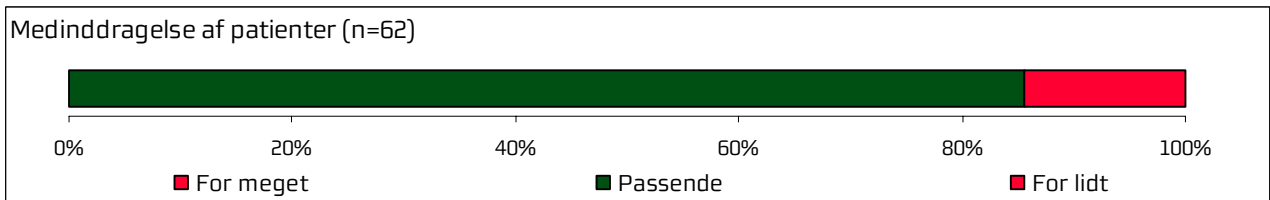
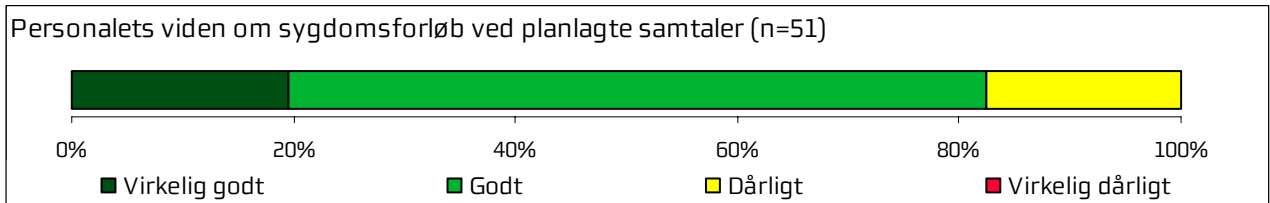
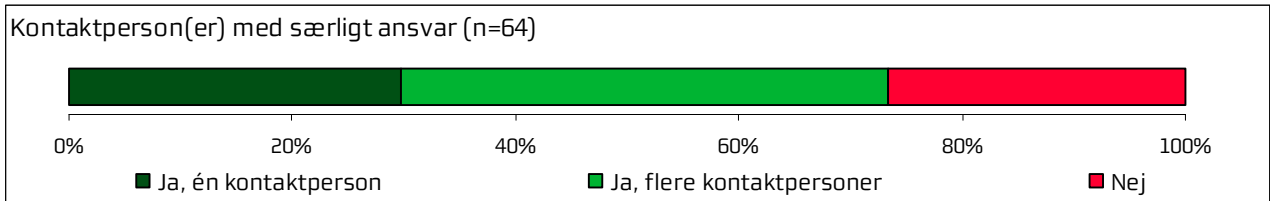
## 4.2 Inden indlæggelsen og ved modtagelsen på afdelingen



Afsnittets resultater set i forhold til de øvrige afsnit på hospitalet

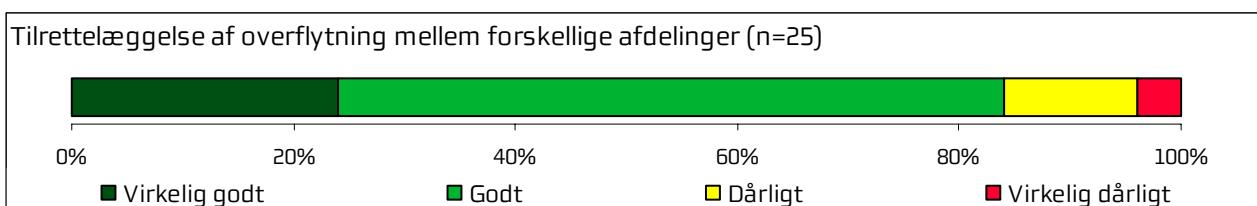
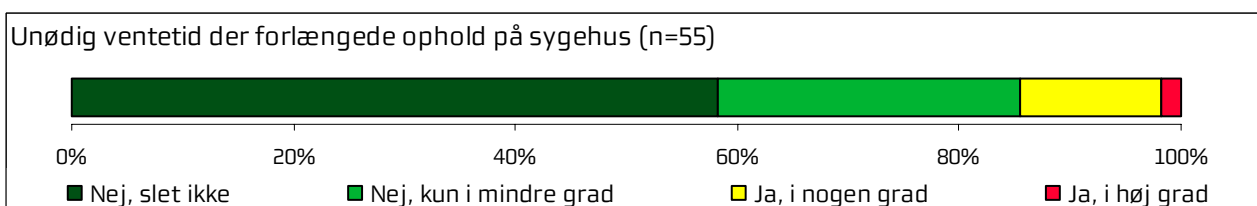
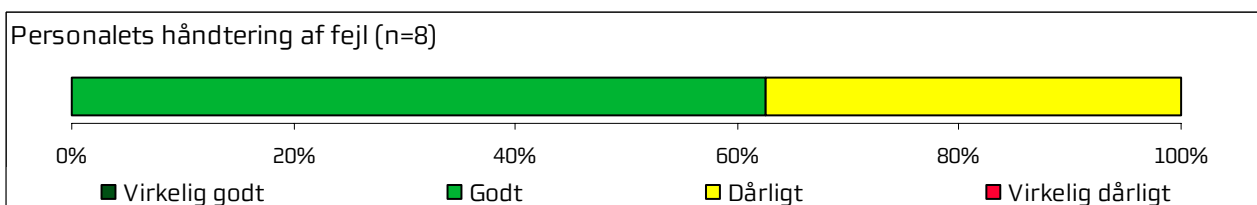
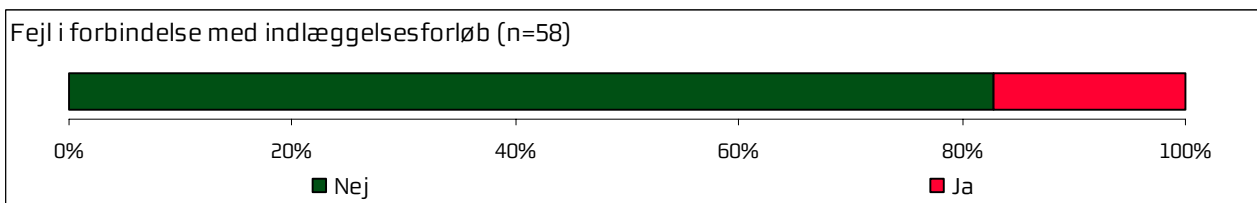
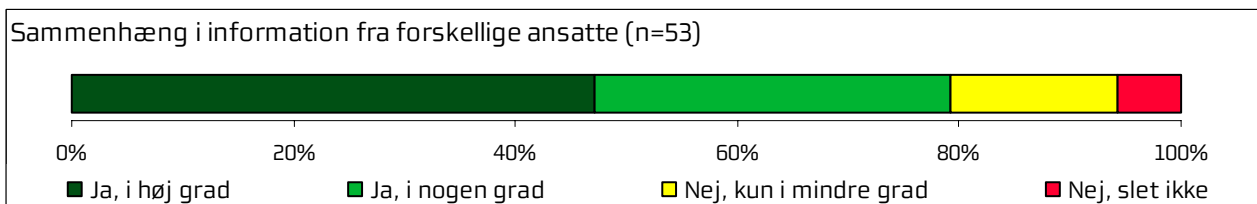
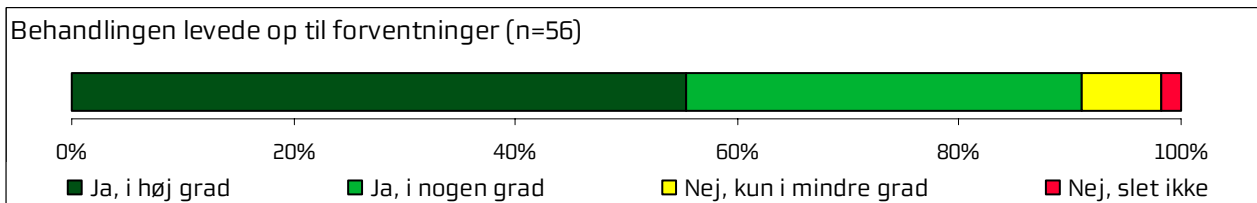
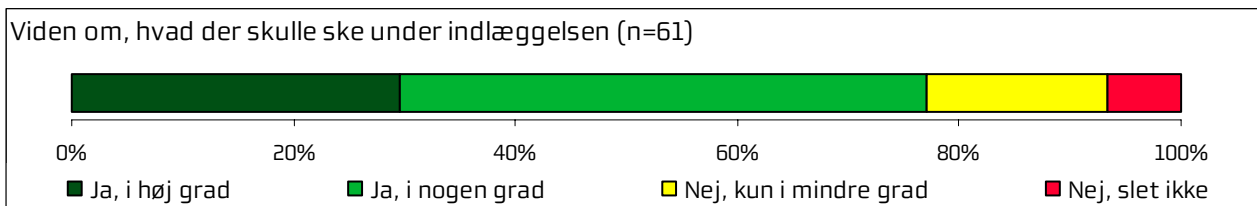
	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at du blev informeret om længden af ventetiden, fra du blev henvist til afdelingen, til du blev indlagt?	100%	-	-	95%	84%	88%
Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen?	98%	-	-	99%	86%*	95%
Oplevede du, at der var ventetid ved din modtagelse på afdelingen?	64%	-	-	62%	29%*	47%*
Informerede personalet dig om ventetiden ved din modtagelse?	57%	-	-	71%	50%	63%

### 4.3 Personale



	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at én eller flere kontaktpersoner på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb?	73%	-	-	88%*	74%	84%
Hvordan vurderer du, at afdelingens personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	82%	-	-	96%*	84%	90%
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	85%	-	-	92%	76%	86%
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	78%	-	-	87%	65%	79%
Fik du den menneskelige støtte, du havde brug for fra personalet, mens du var indlagt?	90%	-	-	97%	86%	91%
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	97%	-	-	99%	89%	97%

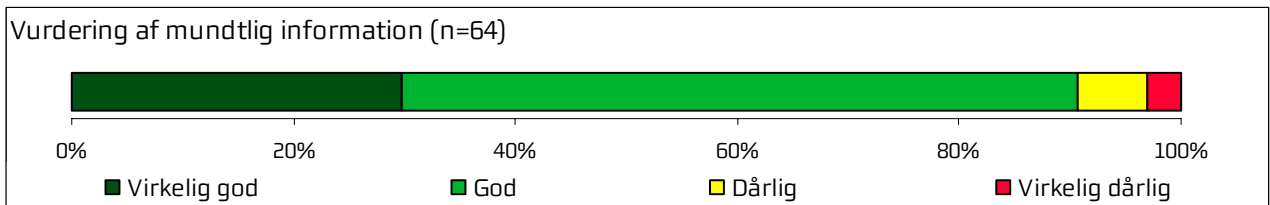
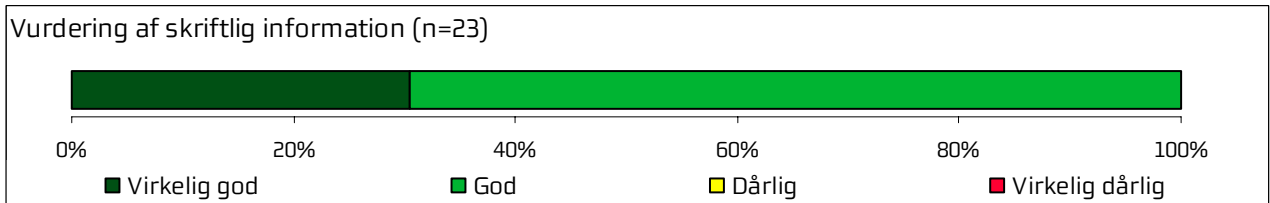
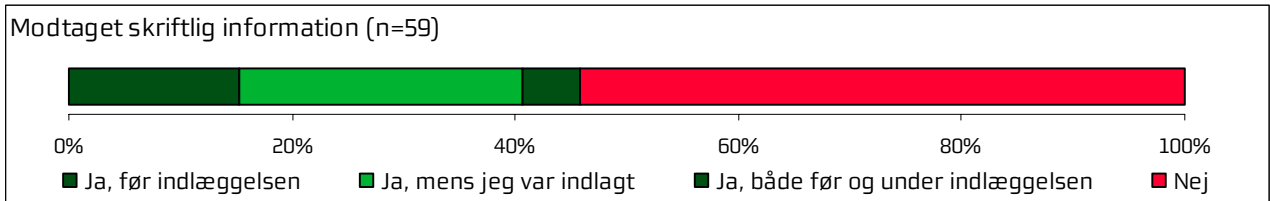
## 4.4 Behandlingsforløb



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?	77%	-	-	95%*	60%	84%
Levede behandlingen op til dine forventninger?	91%	-	-	95%	85%	89%
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte på afdelingen?	79%	-	-	93%*	74%	87%
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb?	83%	-	-	89%	70%	83%
Hvordan synes du alt i alt, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	63%	-	-	100%	64%	72%
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid på undersøgelser eller behandlinger, der forlængede dit ophold på sygehuset?	85%	-	-	91%	70%	82%
Hvordan vurderer du, at din overflytning mellem forskellige afdelinger var tilrettelagt?	84%	-	-	95%	79%	90%

## 4.5 Information

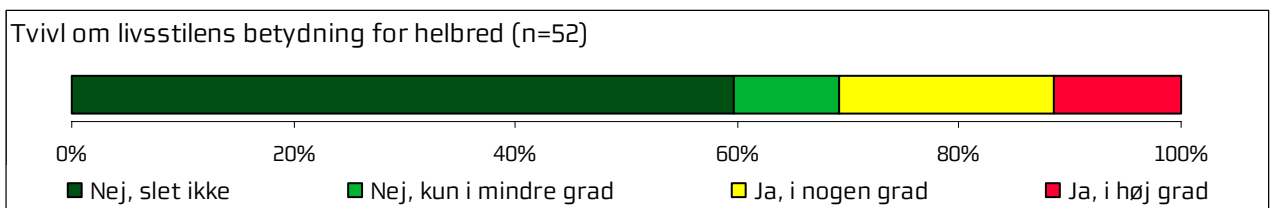
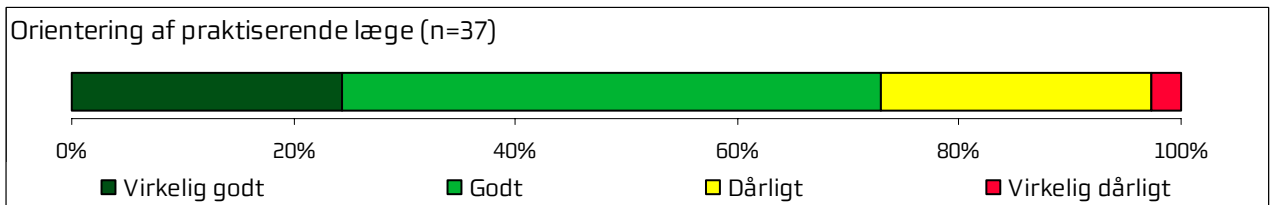
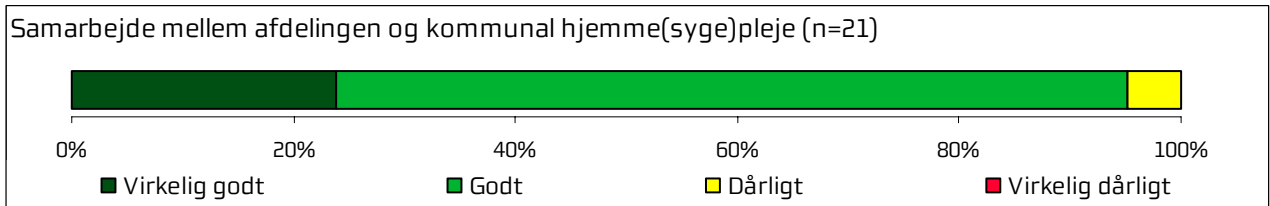
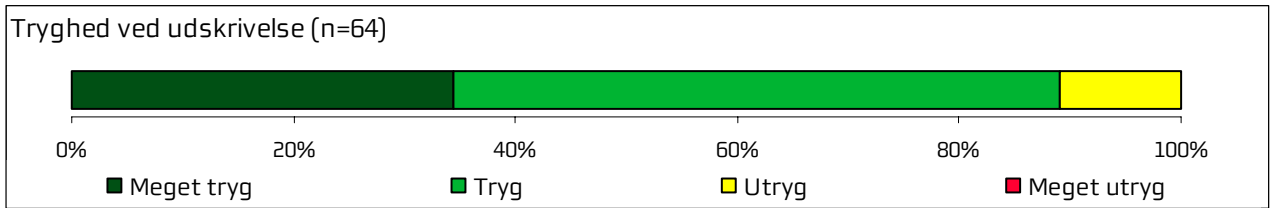




Afsnittets resultater set i forhold til de øvrige afsnit på hospitalet

	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har du i forbindelse med dit indlæggelsesforløb modtaget skriftlig information om din sygdom og behandling?	46%	-	-	75%*	28%*	57%
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik?	100%	-	-	100%	95%	96%
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik, mens du var indlagt?	91%	-	-	94%	86%	89%

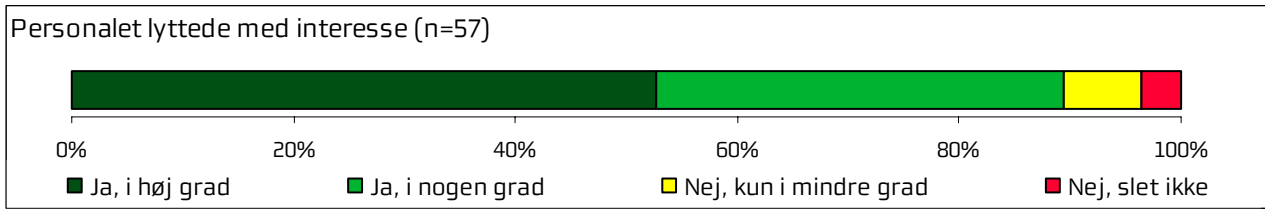
## 4.6 Udskrivelse



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?	89%	-	-	92%	81%	85%
Hvordan vurderer du, at afdelingen og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje samarbejdede om din udskrivelse?	95%	-	-	100%	82%	88%
Hvordan vurderer du, at afdelingen orienterede din praktiserende læge om dit behandlingsforløb?	73%	-	-	89%	80%	86%
Har du, efter du blev udskrevet fra afdelingen, været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?	69%	-	-	84%*	70%	76%

### 4.7 Hospitalets eget spørgsmål



Afsnittets resultater set i forhold til de øvrige afsnit på hospitalet

	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?	89%	-	-	99%*	80%	93%



## 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 M2, Horsens

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	At undgå snorkende patienter.	Virkelig godt
2	Der var ikke noget, jeg synes der manglede. Jeg var så tilfreds, at jeg havde tænkt på at skrive i avisen, hvad jeg dog ikke fik gjort.	Virkelig godt
6	Rengøringen var dårlig. Der er virkelig beskidt i krogene.	Virkelig godt
7	Afdelingen skulle tage sig noget mere af patienterne.	Virkelig dårligt
8	Rengøring på stuerne og i skabene er meget dårligt i mit skab. Nullermænd og glemte piller fra tidligere patient. Når personalet færdes i gangen uden for stuerne, er der meget støj fra privat snak mellem personalet. Der mangler selvdisciplin.	Godt
9	For lang ventetid på personale.	Godt
10	Tildel portøren en halv liter olie hver måned til behandling af senge, borde og andet materiale - der var en frygtelig larm hele døgnet.	Virkelig godt
12	Akut indlagt på hjerteafdelingen. Alt for megen uro på stuen både om aftenen og om natten, hvilket bevirkede kun 13 timers søvn på fire døgn.	Dårligt
13	Der var beskidt på sengestuen, opholdsrum og ganske forfærdeligt på toilet, hvor der bl.a. stod utallige urinprøver og stank!	Dårligt
14	Jeg har kun ros til Medicinsk Afdeling Horsens.	Virkelig godt
15	Opholdsstuen var meget lidt hyggelig.	Virkelig godt
16	Synes man bør lave dobbelttek af medicin ved udskrivning, for at imødegå fejl. Synes flere af personalerne var meget engagerede i mine personlige forhold omkring min hustrus manglende selvhjælp. Netop de sørgede for, hun kom i pleje.	Godt
17	Lægerne tog sig ikke tid til mit sygeforløb!	Dårligt
19	Afdelingen skal være mere opmærksom på de tilbud, køkkenet kan give. En jul hvor der kun kan tilbydes valg mellem boller i karry og boller i karry til frokost og aften er misforstået hensyn/bestilling fra afdelingens side. Hvis lægen anbefaler brug af varmtvandsbassin til optræning, er det for dårligt, at afdelingen siger nej, pga. at det vil belaste budgettet! Hvad har sygehuset bassinet til, hvis ikke det er for patienterne?	Godt
20	Lå på firemandsstue - megen uro, døren blev ikke lukket ud til gangen, hvor et køleskab larmede	Godt



meget.





- |   |    |  |                  |
|---|----|--|------------------|
|  | 21 | Jeg kunne godt ønske, der var et dametoilet og et herretoilet, da jeg oplevede, at der var urin på gulvet, det var ret ulækkert. | Virkelig godt    |
|  | 22 | De var der, når man havde brug for dem.  | Godt             |
|  | 23 | Kan ikke vurdere det, da det generelle indtryk var STOR, STOR travlhed i afdelingen.   | Virkelig dårligt |

**Afsnit M2, Horsens****Har du uddybende kommentarer til forløbet før din indlæggelse eller til din modtagelse på afdelingen?**

	<b>ID</b>	<b>Kommentar</b>	<b>Patientens samlede indtryk</b>
	3	Var ved vagtlæge nogle dage før den akutte indlæggelse og fik noget medicin, da jeg viste tegn på noget lungebetændelse. Men da jeg kom til en lægelig person - efter indlæggelsen - sagde han, at hvis jeg var kommet til behandling noget før, kunne jeg måske have undgået problemer som følge af en helt anden sygdom. Måske kan der gøres lidt mere for at få patienter som mig i behandling lidt før?	Virkelig godt
	5	Jeg var meget tilfreds.	Virkelig godt
	11	Blev meget venligt modtaget.	Godt
	14	Alt virkede fornuftigt.	Virkelig godt
	15	Ambulancefolkene var uhyre professionelle, og man følte sig straks i gode og kyndige hænder. Det var meget tryghedsskabende.	Virkelig godt
	17	Glemte at medicinere mig ved indlæggelse!	Dårligt
	18	Min egen læge burde have forudset blodproppen på grund af henvendelse i konsultationen med tydelige forvarsler.	Godt
	19	Undersøgelse: Blodtryk, hjertekardiogram startede straks inden journalen blev læst, hvorfor personale ikke var opmærksomme på medicin der ikke tåles (må gives). Står med rødt i journalen.	Godt
	22	Der er ikke så meget at sige, de reddede mit liv.	Godt

**Afsnit M2, Horsens**

**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>
	15	Forkert medicinskema.	Virkelig godt
	17	Glemte påbegyndt medicinsk behandling.	Dårligt
	23	De vidste ikke, at jeg kom.	Virkelig dårligt
	24	Fejlinformation angående sygdom.	Godt

## Afsnit M2, Horsens

## Har du uddybende kommentarer til dit behandlingsforløb?

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
3	Et eksempel: Nattevagten kom ind om natten og spurgte, om hun godt måtte have lov at sætte en påfyldningsstuds i - oven på min hånd - så hun hurtigt kunne fylde noget på, hvis det skulle blive nødvendigt - da mine blodprøver ikke så alt for godt ud. " FLOT " siger jeg bare.	Virkelig godt
4	Som hjemmevejleder der står på sidelinjen, har jeg altid fået et meget positivt indtryk af hele sygehuset ved indlæggelse af en handicappet person fra bofællesskabet. Personalet gør, hvad de kan i forhold til ovennævnte patientgruppe.	Intet svar
10	Vejle sygehus glemte at informere mig om det videre forløb efter en undersøgelse.	Virkelig godt
14	Lang ventetid på læge til at udskrive mig.	Virkelig godt
15	God og omhyggelig behandling. Fin efterbehandling og opfølgning.	Virkelig godt
16	Ved første "udskrivning", som var orlov, fik jeg udleveret forkert medicin, hvilket betød, at sygehuset ringede og genindkaldte mig tre timer efter igen (fordi jeg desværre havde indtaget den forkerte medicin).	Godt
23	Overflyttet til større sygehus til stor operation. Ingen vidste, at jeg kom. Blev placeret som ekstrasing på tosengsstue - sov i dagligstuen. Havde svært ved at kontakte personale på grund af TRAVLHED!	Virkelig dårligt

## Afsnit M2, Horsens

### Har du uddybende kommentarer til din udskrivelse?

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
11	Der er blevet lovet en samtale med en diætist, den har ikke fundet sted endnu.	Godt
13	Efter endt undersøgelse ved middags tid ventede jeg syv timer på en læge, jeg ikke havde set før, og som jeg knap forstod. Han var ikke informeret om mit sygdomsforløb og beder mig kontakte egen læge, som så kunne henvise til yderligere undersøgelser, men det havde jeg det også bedst med.	Dårligt
15	I betragtning af det gode forløb på hospitalet, var det virkelig skuffende, at min praktiserende læge ikke havde modtaget udskrivningskort seks uger efter udskrivelsen. Da jeg var til opfølgende samtale, viste det sig, at en aftale om ændring i medicineringen, som var truffet mellem en læge på afdelingen og den praktiserende læge, ikke var noteret i min journal på hospitalet, pinligt! Konklusion: Hospitalets håndtering af kommunikation med min praktiserende læge var virkelig dårlig.	Virkelig godt
16	Var tryk ved at komme hjem - men blev utryk mht. medicin, da der ved første udskrivning manglede en recept. Det er meget medicin at skulle have tjek på selv. Blev indlagt igen ca. en måned efter første udskrivelse. Her skete der IGEN fejl i medicinudlevering. Sygehuset gjorde selv opmærksom på fejlen - de ringede til mig. MEN det burde have været opdaget før jeg kom hjem.	Godt

