

**LANDSDÆKKENDE  
PATIENTUNDERSØGELSER 2009  
Afsnitsrapport**

**Indlagte**





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

**Medicinsk Afdeling M4  
Medicinsk Afdeling, Holstebro  
Hospitalsenheden Vest**

## **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:	78
Besvarelser fra afsnittets patienter:	56
Afsnittets svarprocent:	72%

## 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".

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.

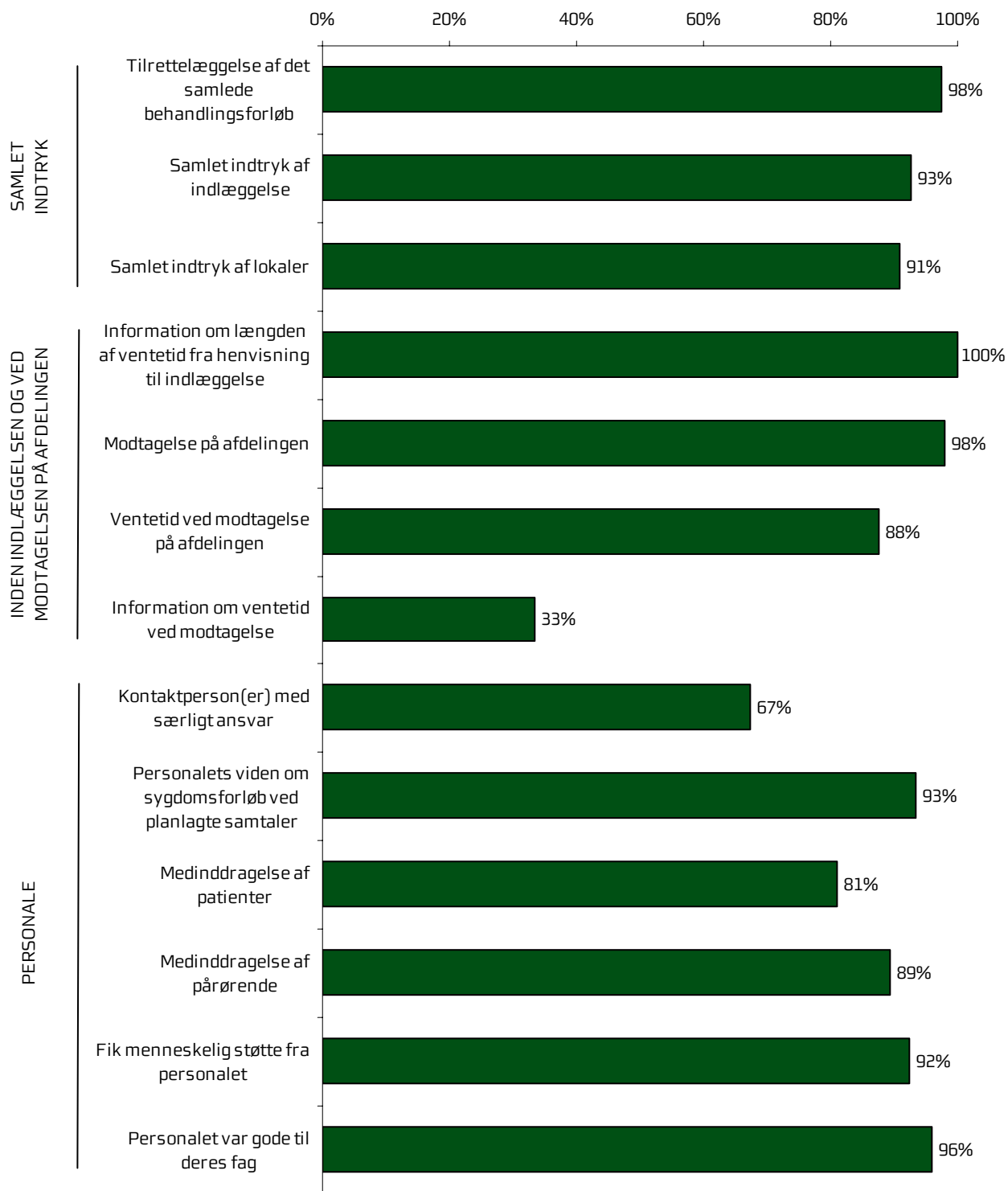


### 3 Afsnittets resultater – et hurtigt overblik

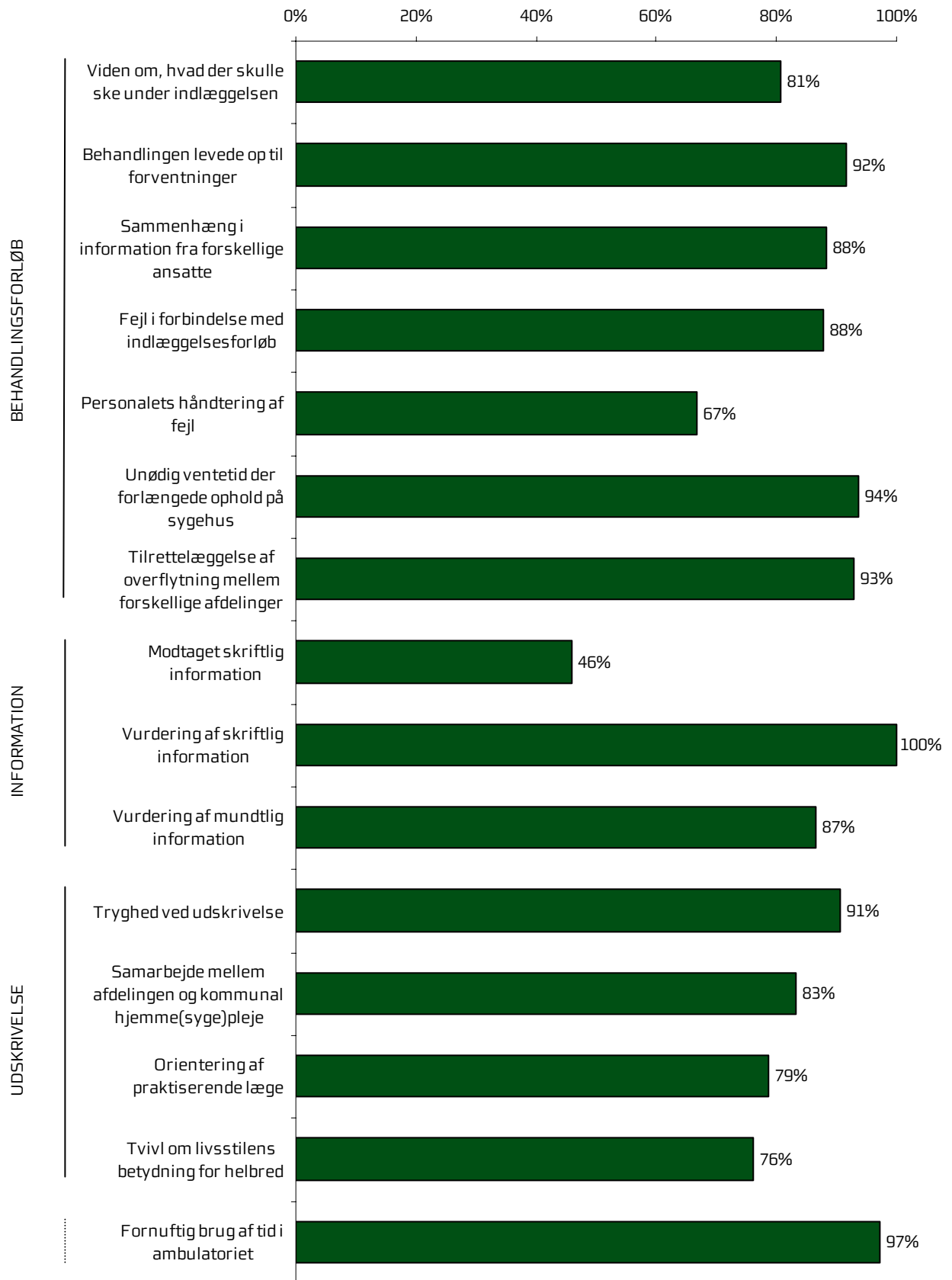
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afsnittets patienter. Den nedenstående figur viser andelen af patienter, hvis svar på de forskellige spørgsmål i spørgeskemaet må betegnes som udtryk for en positiv vurdering eller oplevelse, og figuren indikerer således, hvilke områder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

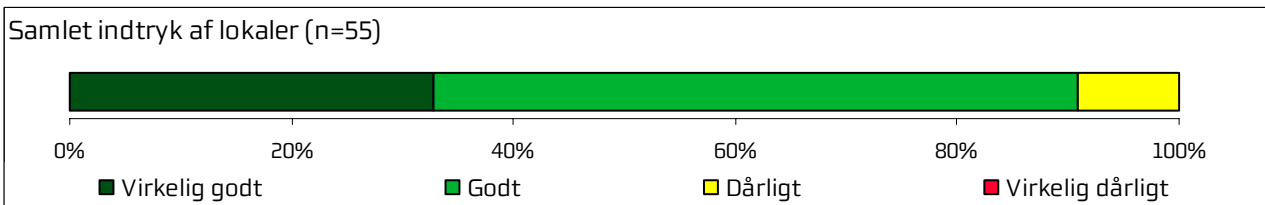
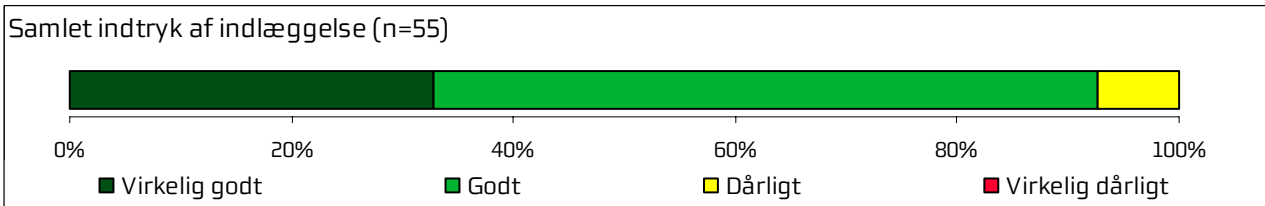
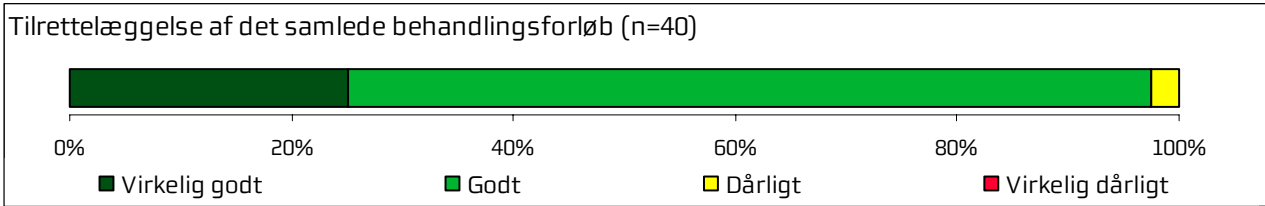
### Tilfældige forskelle?

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.

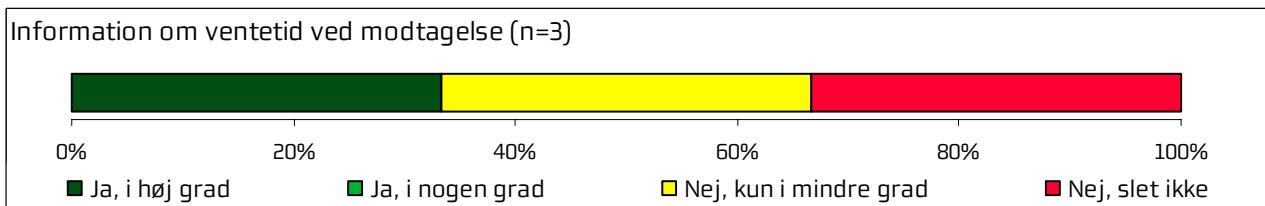
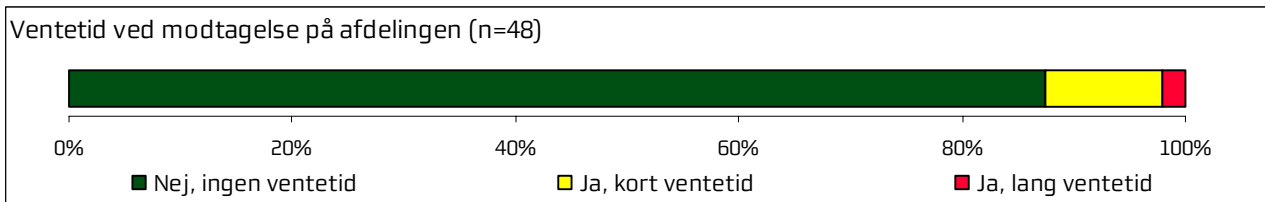
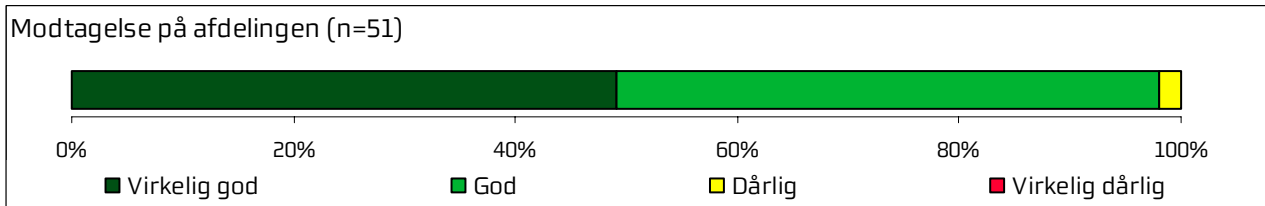
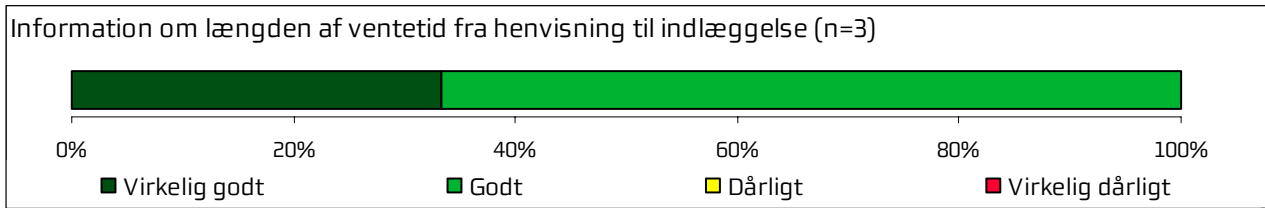
### 4.1 Samlet indtryk





	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du alt i alt, at dit samlede behandlingsforløb var tilrettelagt?	98%	-	-	98%	83%*	93%
Hvad er dit samlede indtryk af din indlæggelse på afdelingen?	93%	-	-	98%	85%	94%
Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler?	91%	-	-	96%	82%	90%

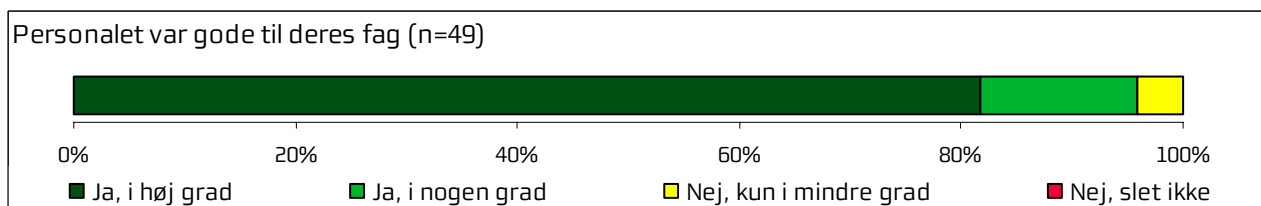
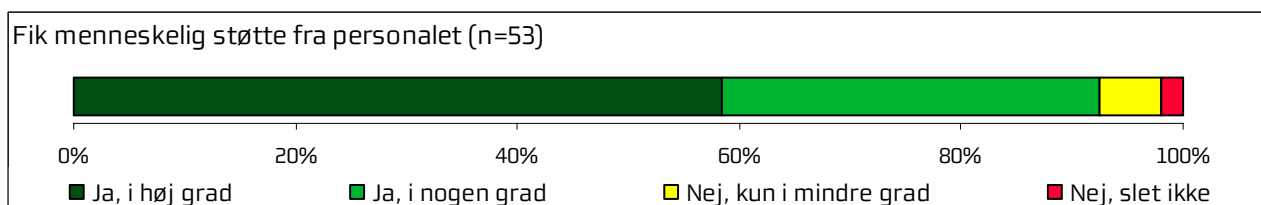
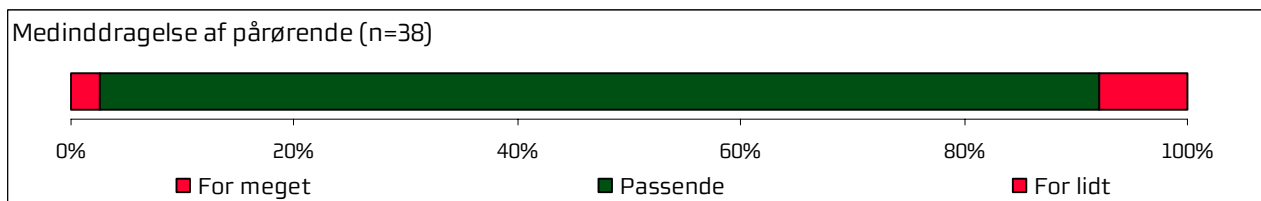
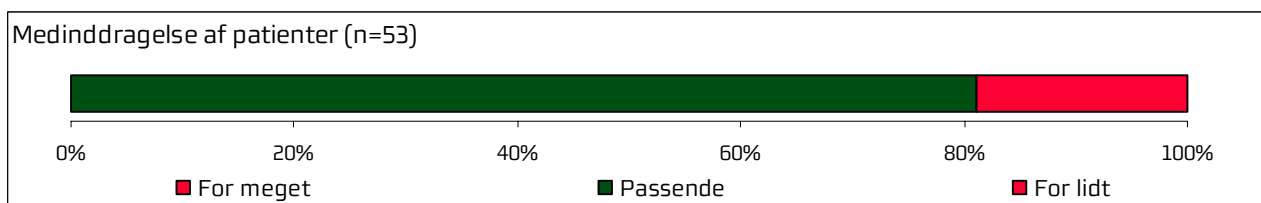
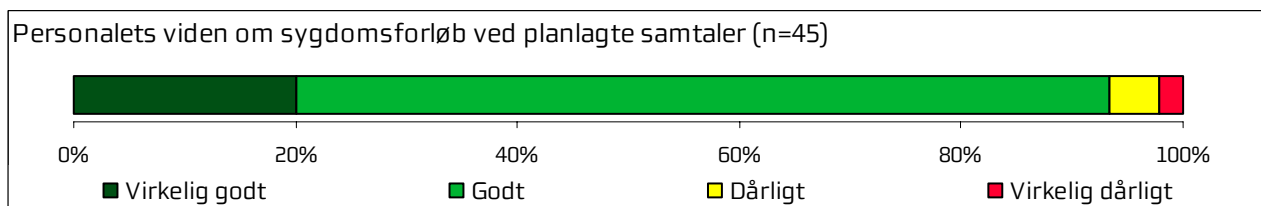
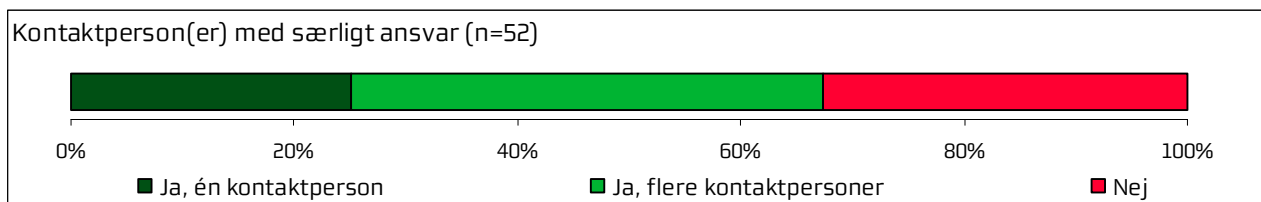
## 4.2 Inden indlæggelsen og ved modtagelsen på afdelingen



Afsnittets resultater set i forhold til de øvrige afsnit på hospitalet

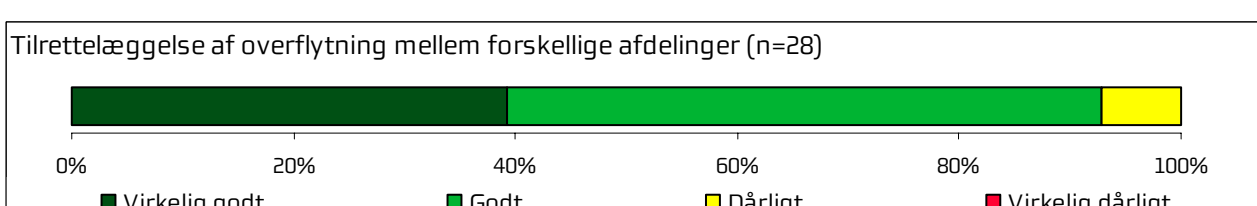
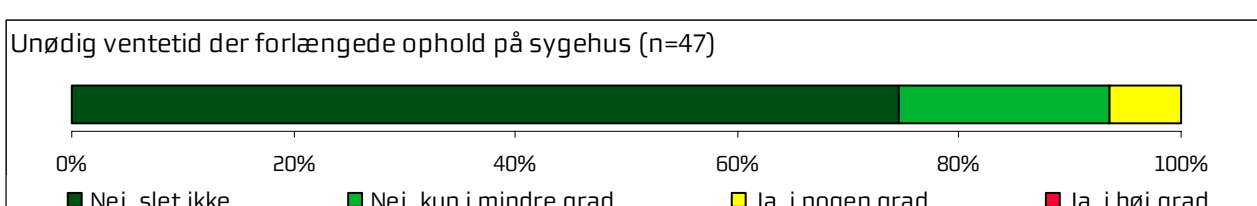
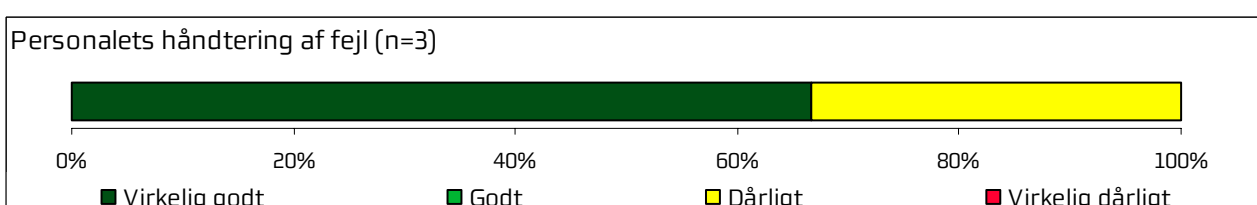
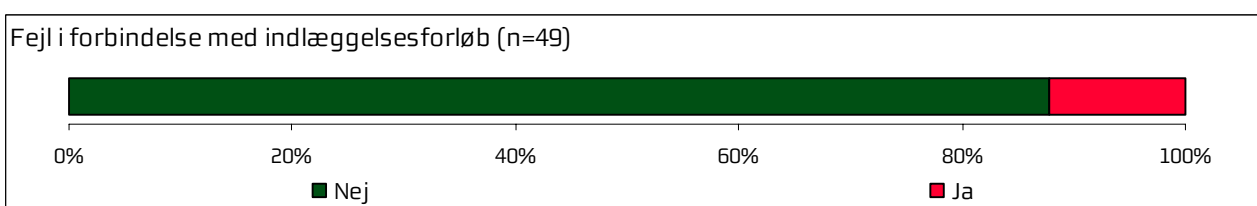
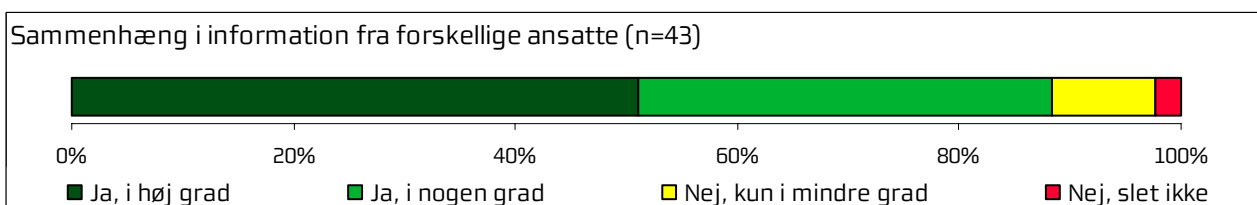
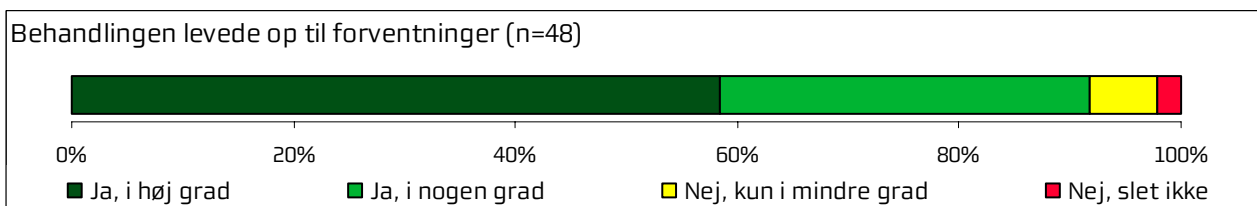
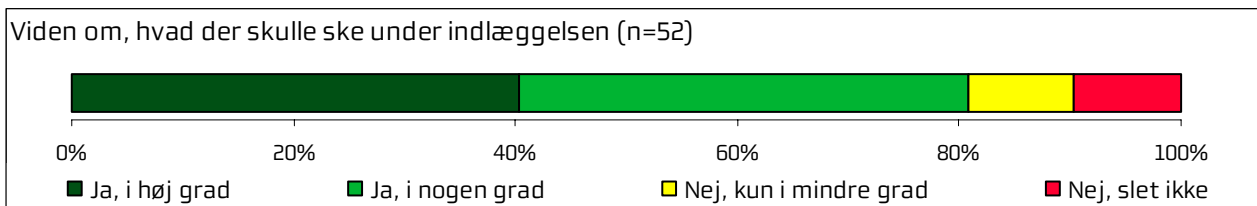
	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at du blev informeret om længden af ventetiden, fra du blev henvist til afdelingen, til du blev indlagt?	100%	-	-	100%	85%	93%
Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen?	98%	-	-	100%	91%	96%
Oplevede du, at der var ventetid ved din modtagelse på afdelingen?	88%	-	-	71%*	41%*	56%*
Informerede personalet dig om ventetiden ved din modtagelse?	33%	-	-	82%*	56%	70%

### 4.3 Personale



	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at én eller flere kontaktpersoner på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb?	67%	-	-	92%*	70%	81%*
Hvordan vurderer du, at afdelingens personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	93%	-	-	99%	80%*	91%
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	81%	-	-	96%*	71%	88%
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	89%	-	-	92%	72%*	83%
Fik du den menneskelige støtte, du havde brug for fra personalet, mens du var indlagt?	92%	-	-	96%	81%*	91%
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	96%	-	-	100%	88%	96%

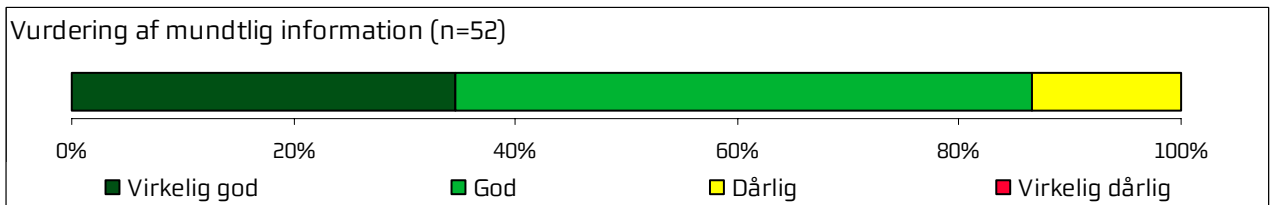
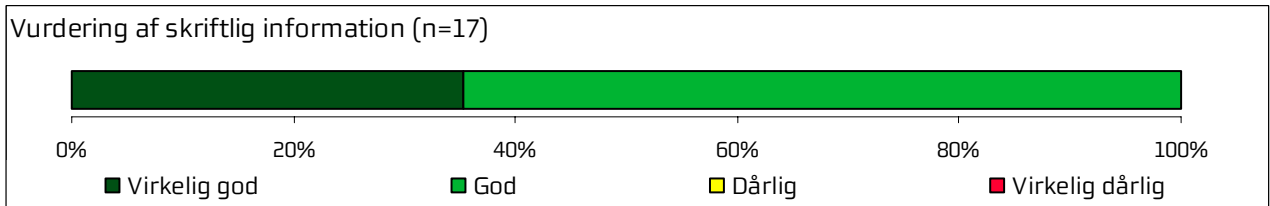
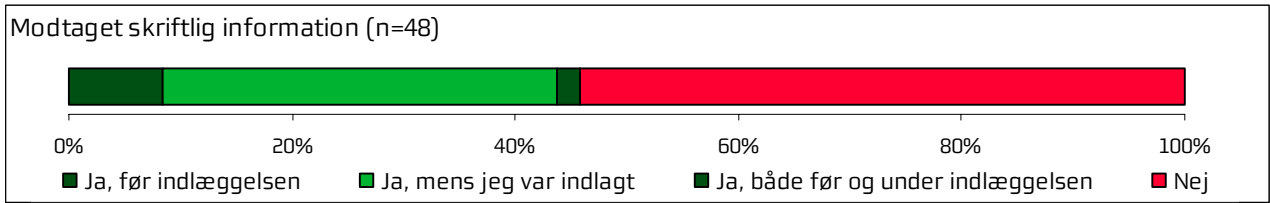
### 4.4 Behandlingsforløb



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?	81%	-	-	97%*	67%*	85%
Levede behandlingen op til dine forventninger?	92%	-	-	97%	77%*	91%
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte på afdelingen?	88%	-	-	97%	81%	91%
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb?	88%	-	-	93%	81%	88%
Hvordan synes du alt i alt, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	67%	-	-	94%	38%	69%
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid på undersøgelser eller behandlinger, der forlængede dit ophold på sygehuset?	94%	-	-	96%	71%*	84%
Hvordan vurderer du, at din overflytning mellem forskellige afdelinger var tilrettelagt?	93%	-	-	97%	78%	89%

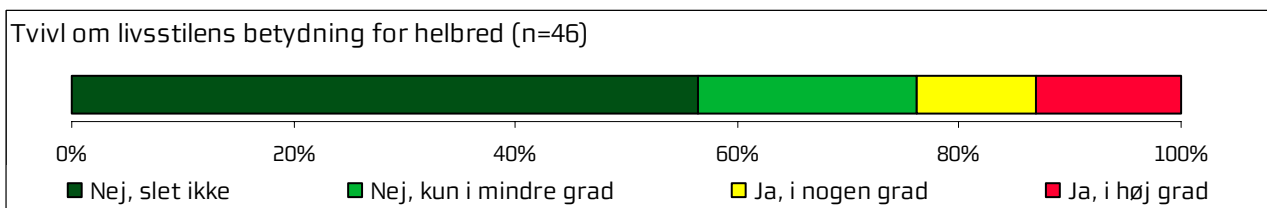
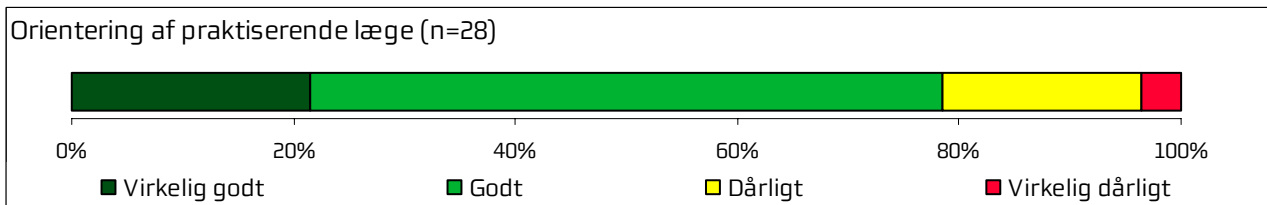
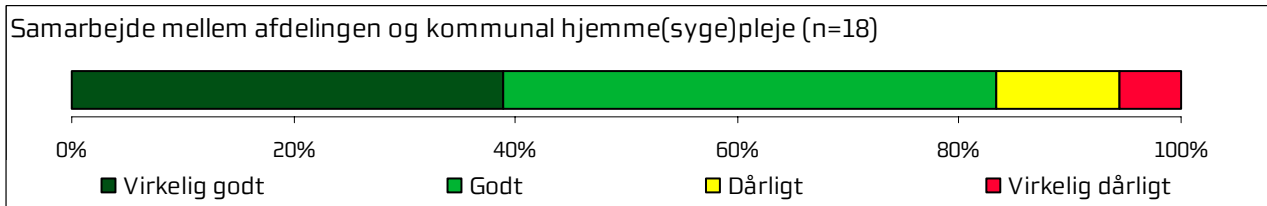
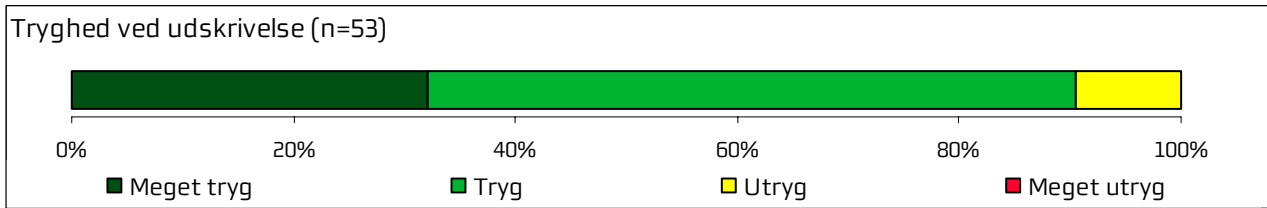
### 4.5 Information





	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har du i forbindelse med dit indlæggelsesforløb modtaget skriftlig information om din sygdom og behandling?	46%	-	-	73%*	24%*	49%
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik?	100%	-	-	100%	94%	98%
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik, mens du var indlagt?	87%	-	-	97%*	77%	91%

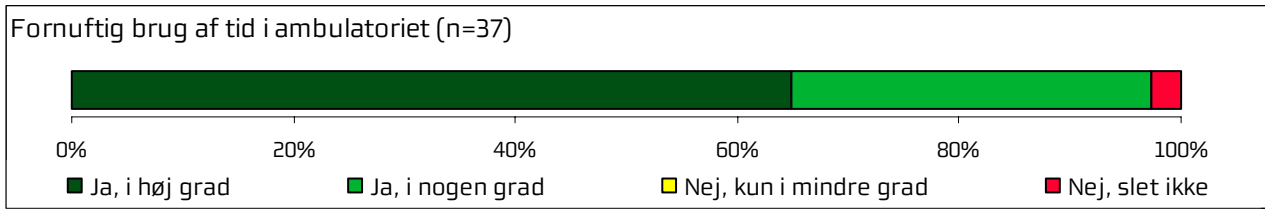
### 4.6 Udskrivelse



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?	91%	-	-	95%	78%*	86%
Hvordan vurderer du, at afdelingen og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje samarbejdede om din udskrivelse?	83%	-	-	95%	79%	86%
Hvordan vurderer du, at afdelingen orienterede din praktiserende læge om dit behandlingsforløb?	79%	-	-	89%	67%	80%
Har du, efter du blev udskrevet fra afdelingen, været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?	76%	-	-	80%	60%*	71%

### 4.7 Hospitalets eget spørgsmål



Afsnittets resultater set i forhold til de øvrige afsnit på hospitalet

	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at tiden blev brugt fornuftigt under din indlæggelse?	97%	-	-	99%	73%*	91%



## 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.

**Medicinsk Afdeling M4**

**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 var indlagt på Skejby Sygehus for blodprop i hjertet. Der følte jeg, personalet var mere fagligt dygtige. Det var en rigtig god oplevelse. Men er generelt skuffet over Holstebro Sygehus.	Dårligt
2	For lidt information. Først da jeg gjorde vrøvl, fik jeg en brochure over den daglige rutine i afdelingen.	Godt
3	Angående Skejby var det virkelig godt. Alt fungerede godt både før og under indlæggelsen. Angående Holstebro under indlæggelse godt, efterbehandling virkelig dårlig.	Godt
4	Et utroligt positivt og venligt personale.	Virkelig godt
5	Oplevede i Holstebro stor omsorg, men en "trykket" stemning og lidt mangel på informationer. Falck og Skejby er bare professionelle og en stor tak til dem.	Godt
6	Madrasserne i sengene er alt for hårde.	Godt
8	Informere mig bedre om, hvad der skal ske. Samarbejde bedre med pårørende og hjemmepleje. Det er ikke godt nok at hjemmeplejen først får besked omkring fredag eftermiddag, samme tidspunkt som udskrivelse. Det er også en skandale, at ingen ved, hvor jeg er, fordi jeg blev akut indlagt, da jeg selv ringede 112.	Dårligt
9	Jeg blev senere indlagt i Herning og til sidst til slutbehandling i Århus. Men afslutningen i Århus var ikke tilfredsstillende. Der løb blod ud straks efter operationen. Det er endt med en klump arvæv.	Godt
10	Der var overbelagt - for mange patienter på gangene, men personalet gjorde deres bedste, og var søde og nærværende, når de var ved mig.	Godt
12	Det, jeg synes, er, at vi skal ligge på gangen dag og nat og ikke kan sove.	Godt
14	Toilet/bad på firesengsstuer virker ikke helt tiltalende. Nedslidt og der rengøres ikke løbende, selvom visse patienter griser, bl.a. ved at tisse på gulvet, så man ikke kan undgå at træde i sølet, når man "skal"!	Godt
15	Der lå for mange patienter på gangene.	Godt
16	Personalet gjorde et kæmpe stykke arbejde trods de trange forhold, hvor vi lå på gangene bag afskærmninger, var de altid venlige, søde og hjælpsomme. De fortjener 50 procents lønstigning.	Virkelig godt
17	Virkelig god omsorg!	Godt






## Medicinsk Afdeling M4

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

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
1	Blev først kontaktet af en læge cirka 28 timer efter indlæggelsen.	Dårligt
5	Var en positiv oplevelse. Meget professionelt og meget omsorg.	Godt
7	Fin, fin modtagelse på afdelingen.	Virkelig godt
8	Pårørende og hjemmepleje blev ikke informeret om, at jeg blev akut indlagt. Det skabte stor frustration og kaos i såvel hjemmepleje og blandt pårørende den efterfølgende morgen.	Dårligt
9	Indlæggelsen foregik som aftalt.	Godt
17	Blev indlagt akut på Skejby Hospital i vinteren, kørte med udrykning herfra sent om aftenen, var fremme to timer senere. Kørt til Holstebro, fik en god modtagelse. Holstebro O.K.	Godt
18	Jeg er så overrasket, glad og tilfreds med både Falckreddernes ekspertise i situationen og modtagelsen på sygehuset.	Godt
20	Jeg fik at vide, at jeg bare kunne spørge i informationen, hvad afdeling jeg skulle på. Men jeg endte med ved EGEN hjælp at finde afdelingen.	Virkelig godt

## Medicinsk Afdeling M4

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>
	4	Skadesopereret på NN-sygehus - overflyttet.	Virkelig godt
	11	Sendt hjem to gange.	Virkelig godt
	19	Forkert oplysning i min journal til min egen læge.	Godt



## Medicinsk Afdeling M4

### Har du uddybende kommentarer til dit behandlingsforløb?

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
3	Angående lægerne var mit indtryk, at de havde stor faglig viden - og gav sig også tid til patienten.	Godt
5	Ved ikke, hvad der skete, men ventede i mange timer i Skejby. Fik i Skejby meget information, det kneb med det i Holstebro.	Godt
7	Jeg følte mig altid i gode hænder.	Virkelig godt
8	Meget kort indlæggelse, hvor den ny medicin knap nåede at virke, før jeg blev sendt hjem.	Dårligt
13	Forkert medicin, KUN i aftenvagten og det gjaldt flere på stuen.	Dårligt
14	Det forekommer tåbeligt, at det meste smertebehandling består i udlevering af to Pinex tabletter - hos mig totalt uden virkning. I øvrigt er jeg glad og taknemmeligt over personalets indsats og væremåde!	Godt
20	Jeg blev indlagt i Holstebro, overført til Herning samme dag for at få en pacemaker. Dagen efter tilbage til Holstebro og udskrevet et par dage derefter. Det hele foregik i en rolig og tryk atmosfære.	Virkelig godt

## Medicinsk Afdeling M4

### Har du uddybende kommentarer til din udskrivelse?

		<b>Patientens samlede indtryk</b>
	<b>ID</b> <b>Kommentar</b>	
3	Jeg havde fået oplyst, at jeg ville komme til samtale/undersøgelse efter en måned. Da jeg kontaktede hospitalet, fik jeg bare besked om, at det havde de udsat til tre måneder. Jeg havde ligeledes fået at vide, at jeg kunne komme til genoptræning efter seks uger. Der er nu gået tre måneder, og jeg er lige blevet indkaldt til undersøgelse og bagefter genoptræning. Hvis jeg var blevet indkaldt til undersøgelse efter en måned, havde jeg ikke behøvet at kontakte egen læge eller gået til fysioterapeut. Man har mange spørgsmål efter en bypassoperation.	Godt
	8 Generelt dårligt/manglende samarbejde i forbindelse med udskrivelse. Hjemmepleje blev først informeret, da jeg var på vej ud af døren. Min datter var på besøg i forbindelse med stuegang, og jeg blev omgående udskrevet. Alt mit medicin og plejeplan var væk, da jeg skulle hjem. Personalet fandt det senere. Pårørende blev bebrejdet, at der ikke var navn på dosisæsker.	Dårligt

